

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



**İŞ STRESİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ: MALATYA
KATILIM BANKALARI ARAŞTIRMASI**

Yüksek Lisans Tezi

Danışman
Prof. Dr. Lutfiye ÖZDEMİR

Hazırlayan
Abbas AYHAN

Malatya, 2019

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

**İŞ STRESİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ:
MALATYA KATILIM BANKALARI ARAŞTIRMASI**

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan
Abbas AYHAN

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Lutfiye ÖZDEMİR

Malatya, 2019

KABUL ONAY SAYFASI




T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞ STRESİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ: MALATYA KATILIM BANKALARI ARAŞTIRMASI YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
Prof. Dr. Lutfiye ÖZDEMİR

HAZIRLAYAN
Abbas AYHAN

Jürimiz tarafından tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda bu yüksek lisans tezi (oybirliği) ile başarılı bulunarak İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalında yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyelerinin	Adı Soyadı	İmza
Danışman:	Prof. Dr. Lutfiye ÖZDEMİR	
Jüri Üyesi:	Prof. Dr. Mehmet DENİZ	
Jüri Üyesi:	Dr. Öğretim Üyesi Abdulkadir GÜMÜŞ	

İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun tarih ve Sayılı kararı ile bu tezin kabulü onaylanmıştır.

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
Prof. Dr. Mehmet KUBAT

ONUR SÖZÜ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “İş Stresinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Malatya Katılım Bankaları Araştırması” başlıklı bu çalışmanın bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın tarafımdan yazıldığını ve yararlandığım bütün kaynakların, hem metin içinde hem de kaynakçada yöntemine uygun biçimde gösterilenlerden oluştuğunu belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Abbas AYHAN



TEŐEKKÖR

Yüksek Lisans tezimin tamamlaması sürecinde danışman hocam Prof. Dr. Lutfiye ÖZDEMİR ve Yüksek Lisans eğitimim sürecinde bilgilerinden önemli ölçüde yararlandığım hocalarıma, ayrıca yardımlarını gördüğüm iş arkadaşlarıma ve beni çalışmam için sürekli destekleyen ve teşvik eden anneme teşekkürlerimi sunuyorum.



ÖZET

İş Stresinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Malatya Katılım Bankaları Araştırması

Çalışan insanlar; iş yoğunluğu, müşteri tutumu ve mesai arkadaşlarıyla olan ilişkilerden kaynaklanan gerekçeler sebebiyle strese maruz kalabilmektedir. Çalışanın maruz kaldığı streslere yönelik algının yüksek olması ve stres ile başa çıkamaması sonucunda psikolojik sorunlar yaşadığı gözlenmektedir. Bu çalışma, Türk katılım bankacılığı sisteminde iş stresinin örgütsel bağlılığa etkisinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

Bu araştırma, katılım bankacılığında yaşanan iş stresi ve örgütsel bağlılık arasında bir ilişki olup olmadığını ve iş stresinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini araştırmaktadır. Araştırma Malatya ilinde çeşitli katılım bankalarında faaliyet gösteren 60 banka personeline uygulanmıştır. Araştırma verisinin hazırlanmasında kişisel bilgi formu, iş stres ölçeği ve örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS for Windows 19.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Sonuç olarak, yapılmış korelasyon analizinin sonunda iş stresinin, örgütsel bağlılıkla ters yönde ve anlamlı bir ilişkisi bulunmuştur. Bu sonuca göre, iş stresi azaldıkça, örgütsel bağlılığın arttığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Örgütsel Bağlılık, Katılım Bankası

ABSTRACT

The Effect of Work Stress on Organizational Commitment: A Research in Malatya Participation Banks

Employees; work intensities can be subject to stress due to customer attitudes and reasons arising from their relationships with their colleagues. It is observed that the employees experience psychological problems if they have high perceptions of stress and cannot cope with stress. This study was conducted to investigate the relationship between the perception of stress in the work life of individuals working in different banks and the levels of psychological symptoms.

This study investigates whether there is a relationship between job stress and organizational commitment in the public sector and the work stress. The study was carried out on 60 bank employees in Malatya province. Personal Information Form, Work Stress Scale and Organizational Commitment Scale were used to collect the data. Data were analyzed by using SPSS for Windows 19.0 software.

For this purpose, as a result of the correlation analysis, there was a significant relationship between work stress and organizational commitment. According to this result, as the work stress decreases, it is seen that organizational commitment increases.

Keywords: Work Stress, Organizational Commitment, Participation Bank

İÇİNDEKİLER

KABUL ONAY SAYFASI.....	
ONUR SÖZÜ	i
TEŞEKKÜR	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES

1.1. Stres Kavramı	4
1.1.1. Stresin Oluşumu.....	5
1.1.2. Stresin Aşamaları.....	6
1.1.3. Stresin Belirtileri.....	7
1.1.4. Stresin Ortaya Çıkardığı Başlıca Rahatsızlıklar	7
1.1.5. Stresle Mücadele	8
1.1.5.1. İyi ve Kötü Stresi Ayırt Etmek	8
1.1.5.2. Stres ve Olumsuz Etkilerden Korunma	9
1.2. Stresle Başa Çıkma.....	11
1.3. İş Stresi (Örgütsel Stres).....	12
1.3.1. İş Yaşamında Temel Stres Faktörleri	14
1.3.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları.....	15
1.3.2.1. Performans Düşüklüğü.....	15
1.3.2.2. İşgören Devir Hızı	15
1.3.2.3. İşe Devamsızlık	16
1.3.2.4. Yabancılaşma	16

1.3.3. Örgütsel Stresle Baş Edebilme Yolları	17
1.3.3.1. Stresi Kontrol Altına Almanın Gerekliliği.....	17
1.3.3.2. Strese Karşı Alınacak Genel ve Çevresel Önlemler	18
1.3.3.3. Yöneticiler Bazında Strese Karşı Alınacak Önlemler	19
1.3.3.4. Çalışanlar Bazında Strese Karşı Alınacak Önlemler	21

İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı.....	23
2.2. Örgütsel Bağlılığın Önemi	25
2.3. Örgütsel Bağlılık Sınıflandırmaları	25
2.3.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımları	25
2.3.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımları.....	26
2.3.3. Çoklu Bağlılık Yaklaşımı	27
2.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler	28
2.4.1. Görünürlük (Visibility)	28
2.4.2. Açıklık (Explicitness).....	28
2.4.3. Geriye Döndürülemezlik (Irreversibility)	29
2.4.4. İrade (Volition).....	29
2.4.5. Kişisel Faktörler.....	31
2.4.5.1. İş Beklentileri.....	31
2.4.5.2. Psikolojik Sözleşme	31
2.4.5.3. Kişisel Özellikler	31
2.4.6. Örgütsel Faktörler	32
2.4.6.1. Örgütsel Ödüller	32
2.4.6.2. İşin Kapsamı.....	32
2.4.6.3. Yönetim	33
2.4.6.4. Örgütsel Adalet	33
2.4.6.5. Örgütsel Kültür	34
2.4.6.6. Takım Çalışması.....	34
2.4.6.7. Devlet ve Özel Sektör	34
2.4.7. Örgüt Dışı Faktörler	35

2.4.7.1. Alternatif İş İmkânı	35
2.4.7.2. Profesyonellik	35
2.5. İş ve Örgütsel Bağlılık	35

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ STRESİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ ÜZERİNE BİR

ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı, Yöntemi, Evreni ve Hipotezleri.....	37
3.1.1. Araştırmanın Amacı.....	37
3.1.2. Araştırmanın Yöntemi	37
3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	37
3.4. Araştırmanın Hipotezleri.....	37
3.5. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları	38
3.6. Veri Toplama Araçları.....	38
3.6.1. Kişisel Bilgi Formu	39
3.6.2. Algılanan Stres Ölçeği	39
3.6.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği	39
3.7. Verilerin İstatistik Analizi	40
3.8. Bulgular	41
3.8.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri.....	41
3.8.2. Hipotezlerin Testleriyle İlgili Bulgular	42
3.9. Sonuç ve Öneriler	54
KAYNAKLAR	60
EKLER.....	69
Ek 1. Kullanılan Araştırmanın Anketi.....	69
Ek 2. İş Stresi Ölçeği	70
Ek 3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği	71

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 3.1. Katılımcıların Sosyo-demografik Özelliklerine Göre Dağılımı.....	41
Tablo 3.2. İş Stres Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Tablosu.....	42
Tablo 3.3. İş Stres Ölçeği Test Maddeleri Başlangıç Ortak Değerleri.....	43
Tablo 3.4. İş Stres Ölçeği Test Maddeleri Döndürülmüş Faktör Yükleri	44
Tablo 3.5. İş Stresi Ölçeğinin Toplam ve Alt Boyutlarının Alfa Değerleri	45
Tablo 3.6. Örgütsel Bağlılık Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi.....	46
Tablo 3.7. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Test Maddeleri Başlangıç Ortak Değerleri	47
Tablo 3.8. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Test Maddeleri Döndürülmüş Faktör Yükleri .	48
Tablo 3.9. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Alt boyutları ve Alfa Değerleri.....	49
Tablo 3.10. İş Stresi Ölçeği Alt boyutlarının Korelasyon Tablosu	50
Tablo 3.11. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Alt boyutlarının Korelasyon Tablosu	51
Tablo 3.12. Örgütsel Bağlılık Ölçeği İş Stres Ölçeğinin Korelasyon Tablosu.....	52
Tablo 3.13. İş Stresi Ölçeği ve Değişkenlerinin Örgütsel Bağlılık Ölçeği Regresyon Analizi.....	53
Tablo 3.14. Hipotezlere İlişkin Sonuçlar.....	54

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımı	26
Şekil 2.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı	27
Şekil 2.3. Örgüt Üyeliğinin Başlangıcındaki Önemli Örgütsel Bağlılık Faktörleri.....	30



KISALTMALAR

KİA	: Kitle İletişim Aracı
ILO	: Uluslararası Çalışma Örgütü
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
SPSS	: Statistical Program For Social Sciences
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin yeterlilik ölçümü
s.	: Sayfa
vd.	: Ve diğerleri



GİRİŞ

Günümüzde yaşadığımız çağda insanlar, ne iş yaparlarsa yapsınlar hayatlarının büyük bir kısmını, kendi yeteneklerinin sınırlı ve çalışma şartlarının zor olmasına rağmen sürdürmektedir. Bireyler ister kamu ya da özel sektör kurumunda çalışsınlar isterse de bir kuruma doğrudan veya dolaylı hizmet etsinler, stres kavramıyla veya varlığıyla tanışması kaçınılmaz bir gerçektir. Birey hızla değişen ekonomik, teknolojik, siyasal, kültürel gelişimler ve değişimler içerisinde ve kurumlarda da ortaya çıkan değişikliklere bireyin ayak uydurması gerekir ki bu durumda bireyler iş hayatında zorlanabilir (Ekinci ve Ekici, 2003: 109). Bu anlamda stres insanlar için her şartta kaçınılmaz bir olaydır: Hem iş yerinde hem de iş dışında.

Etkin bir şekilde insanları sermaye olarak kullanmak, örgütsel bağlılıkların artmasıyla ilişkilendirilebilir. Günümüzde yoğun rekabet koşulunda kurum açısından en önemlisi olan başarı faktöründen biri çalışanın örgüte bağlılığının sağlanmasıdır. Çalışanın işlerinden memnun olmasının sağlanması artık kuruma hizmetler ve mallar üretme gibi asıl temel amacı haline gelmiştir. Örgüte bağlılığı etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır.

Örgütsel bağlılıklarının oluşması için etkili olan faktörler; kişisel ve örgütsel faktördür. Bunların birleşimleri örgütsel bağlılıkları yükselten bir etki sağlar, örgütsel bağlılıklarının artırılması da performansı, kıdemi, devamsızlığı, stresi, iş gücü devir oranları, işine geç kalması, işten ayrılması gibi sonuçlarının üzerlerinde etki gösterebilmektedir. Kurumlar, genel anlamda çalışan devir oranlarından kaynaklanmış yüksek maliyetleri azaltma ve örgüt sürekliliklerini sağlamada çalışanın bağlılıklarını artırmaya çalışmaktadırlar.

Modern çağda teknoloji ve iletişimde yaşanan gelişmeler insan hayatının tüm evresini etkilemektedir. Söz konusu olan bu gelişmenin avantajı yanında, dezavantajı da olduğu bir gerçektir. Günümüzde hem bireylerin hem toplumların hem de örgütlerin değişimi takip etmeleri ve kendilerini değişime uydurmaları zorunlu bir hale gelmiştir. Bu zorunluluğun ortaya çıkardığı hızlı çalışma temposu ve iş süreçleri stresi yeniden gündemin ilk sıralarına taşımıştır.

Stres, örgütlerin var oluşundan beri onlarla birlikte hayatini devam ettiren bir olgu haline gelmiştir. Fakat çağımızdaki hızlı yaşam koşulları ve buna paralel

olarak iş hayatındaki hızlı süreçlerin mevcudiyeti iş stresinin her zamankinden daha ziyade hissedilmesine ve iş görenin hayatını daha fazla etkilemesine sebep olmaktadır. Streste ergonomi gibi insan ile çalışma çevresi arasındaki ilişkilerle (değişikliklerle) ilgilidir. Gayet tabiidir ki stres sadece iş çevresinden kaynaklanmaz. Ayrıca insanın iş çevresi dışındaki yaşamında meydana gelebilecek değişiklikler, insanın psikolojik durumu ve bunun yanında biyo-kimyasal özellikleri de insandaki stresin türünü ve boyutunu etkileyen unsurlardır.

İş stresi çalışanla çevre arasında olan etkileşimler sonucunda oluşan gerilim olarak da tanımlanabilir. İş stresi alanında yapılan araştırmaların bir kısmında, iş stresi kavramlaştırılırken iş stresinin çalışanla çevresi arasındaki etkileşimden ortaya çıktığı belirtilmiştir (Efeoğlu, 2007).

Çalışma yaşamı birçok stres kaynağının bulunduğu bir ortamdır. Bu kapsamda iş yerinde yaşanan stresin hem iç ve dış koşullarla ilgili boyutları vardır, hem de işin kendisinden kaynaklanan eylemleri vardır. Çalışma hayatında, özellikle iş yerinde ister sosyal ister işe özgü boyutların çalışanlar üzerinde ciddi tesirleri vardır. Bu çerçevede çalışanların bir bölümü benzer koşullardan daha az etkilenirken başka bir bölümü ciddi bir şekilde etkilenebilir (Aktaş, 2001).

Örgütsel bağlılık ise, kişilerin çalışmış olduğu işine olan bağlılıklarıdır (Mathieu ve Zajac, 1990: 171; Leong, Furnham ve Cooper, 1996: 1346). Farklı bir tanımda örgütsel bağlılığı, çalışanların örgütle olan iletişimlerini karakterize eden ve örgütte edindiği üyeliklerine devam etmesi kararları üzerinde etkisi olan psikolojik bir durum olarak açıklanır (Meyer ve Allen, 1997: 11).

Çalışanların algıladıkları iş stresi ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi irdeleyen araştırmalar; örgütlerin, çalışanların yaşadıkları stresle baş etmek için çok büyük bedeller ödediklerini göstermektedir. İnsanlar da karşılaştıkları örgütsel ve bireysel stres sonucunda büyük zararlar görebilmektedir. Strese maruz kalan çalışanların iş tatminlerinin azalması verimliliklerini düşürmekte ve bir süre sonra işten ayrılmalarına da yol açmaktadır. İş gücünün yetişmesi için harcanan çabalar ve oluşan maliyet kurum ve kuruluşların önemli harcama kalemlerinden birini oluşturmaktadır. Örgütlerin tatminsizlik ya da yoğun stres nedeniyle yetişmiş elemanlarını kaybetmesi yapılan bu harcamaların zarar olarak ortaya çıkmasına

sebeplerden biridir. Bu durumda yetişmiş personeli kaybetmemek ve mevcut çalışanların iş tatminini yüksek tutarak ayrılma isteğinin oluşmasına engel olmak, kurum ve kuruluşların verimli çalışmasında önemli bir çaba olmaktadır (Arslan, 2010).

Bu çalışmanın amacı, rekabetlerin çok yoğun bulunduğu ve yetişmiş personellerin çok önem arz ettiği sektörlerden biri olan bankacılık sektöründe, örgüte bağlılığı etkileyen faktörlerden birisi olan iş stresi ile arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmaktır. Bu çalışmayla Türk bankacılık sektöründe yaşanan iş stresi ve örgütsel bağlılığın bugünkü durumunun nasıl olduğu hakkında bilgi aktarılmaktadır.

Beklenti ve rekabetlerin çok olduğu banka sektöründe; zorluk, güçlük ve baskı sonunda çalışanlar üzerinde stres oluşmaktadır. Araştırmanın verileri ışığında banka çalışanlarının stres faktörü ve bunun sonucunda ortaya çıkabilecek ruhsal durumları saptanıp sağlığının korunması amacıyla uygulamaların geliştirilmesi konunun önemini ortaya koymaktadır.

Literatüre baktığımızda stres alanında yapılmış birçok çalışma olduğu görülmektedir. Fakat banka çalışanlarındaki yoğunluk nedeniyle oluşan iş streslerinin örgütsel bağlılıklarına etkisini incelemeye yönelik yeterli çalışma yapılmadığı bilinmektedir. Bu bağlamda araştırmanın sonucunda elde edilen veriler başka kaynaklara da yardımcı olabilir maksadıyla bu araştırma yapılmıştır.

Araştırmanın birinci bölümünde, stresin tanımı ve aşamalarına yer verilmiştir. İkinci bölümünde, örgütsel bağlılıkla ilgili genel kavramlar irdelenerek örgütsel bağlılık kavramı, önemi, sınıflandırılmaları, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler ve örgütsel bağlılık ve iş stresi ilişkisi anlatılmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, araştırmanın yöntemi hakkında bilgi verilmiş ve bulgularla desteklenmiştir. Sonuç olarak yapılan anket çalışmasında banka çalışanlarının kurumlarında yaşadıkları iş stresi ve örgütsel bağlılık algıları ile iş stresinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisine ilişkin bulgular yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES

1.1. Stres Kavramı

Stres en genel anlamına göre kişinin yaşamış olduğu çevrelerden kendisine karşı yönelmiş istemlerle, kendi değeri, tutumu, gereksinimi, yeteneği ve becerisi arasındaki uyumsuzluklardan kaynaklanmış olan bedensel ve sosyo-psişik bir gerilim şeklidir (Tınar, 1996: 46).

İlk önce felaketler, belalar, dert ve kederler gibi durumu tanımlamakta kullanılan bu kavram daha sonraları farklı bir mana yüklenmiştir: Obje, kişi, organ ve ruhsal yapıya uygulanmış olan baskılar, güçler ve zorlamaları ifade etmek için stres kavramı kullanılmaya başlanmıştır. Stres kavramı öncelik olarak fizik ve mühendislik biliminde, daha sonra ise tıp, biyoloji, psikoloji ve yönetim bilimlerinde yer verildiğinde burada belirtilmelidir (Torun, 1997: 43).

Stres kelimesi Latince'deki "Esticria" ve Fransızca'daki "Esterece" kelimelerinden türemiştir (Baltaş, 1988: 264). Stres kelimesi genellikle hoş gitmeyen herhangi bir olay, bir duygu ve durumu çağrışım yaptırmaktadır (Organ ve Hammer, 1972: 42, akt: Eroğlu, 1982: 252). Şu anda Türkçeye ve diğer dillere geçmiş olan "stres" kavramı, İngilizce bir kelimedir. Türkçe sözlüklerde, gerilim, baskı, tazyik, zorlanma, şiddet vurgu ve sıkıntıya düşme gibi anlamlara gelmektedir. Robert (1984: 12)'a göre ise stres kelimesini bütün fizyolojik ve patolojik etkilerin organizma üzerinde yaptığı kaba ve sert etki olarak tanımlanmaktadır.

Bir tıp terimi olarak stres, çeşitli kötü tesirlerle, iç organlar ve sindirim sisteminde gerginliklerin meydana getirdiği bozuklukların tamamı olarak tanımlanmaktadır. Türkçede, stresin günümüz sokaktaki her adamdan tutun laboratuvarlarda ki bilim adamına kadar herkesin ağzında olan bir sözcük olduğunu söyleyebiliriz (Tulum, 1989: 411). Tüm insanlar stresten bahsetmektedir. Ev hanımı gününde, iş yerindeki günlük konuşmada, Tv-radyo, gazete ve dergi gibi kitle iletişimi sağlayan araçlarında, genellikle stresten söz edilmektedir. Kitapçılara

baktığımızda stresle ilgili olan kitapların daha çok satılmakta olduğunu söyleyebiliriz. Üniversiteler ve büyük şirketler bu konuyla ilgili kurslar, dersler açmaktadır. Ancak kişilere stresi nasıl yaşadığı ve nasıl tanımladığı sorulunca çok farklı tanımların çıkabileceğini söyleyebiliriz.

İnsanın beklentileri ne zamanki yetenekleri ve imkânlarını aşarsa bu durum insanda hoşnutsuzluk devamında da gerilime yol açar. İşte bilimsel olarak bu ortamda stresin olduğu söylenebilir.

Stresle ilgili konuşmalar dinlendiğinde çoğunlukla stresin olumsuz yanlarının dile getirildiğine şahit olabilirsiniz. Oysa stresin insanı yüreklendirici, ona artı bir enerji yükleyici olumlu yanının da bulunduğu unutulmaması gerekir.

1.1.1. Stresin Oluşumu

Stres birey üstünde etki yapan ve onun davranışını, iş verimlerini, başka insanlarla ilişkisini etkileyen bir kavram olmuştur. Stres kendiliğinden yani birden bire oluşmaz. Stres oluşumu için insanların içinde buldukları veya hayatlarını sürdürdükleri çevrelerde oluşan değişimin insanları etkilemiş olması gerekir. Ortamlardaki değişimden herkes etkilenebilir; lakin bazı kişiler daha hızlı ve daha çok etkilenirlerken, bazılarıysa daha yavaş ve az etkilenmektedir (Eren, 2000: 275). Stres oluşması için insanların çevrelerinde bir değişim olmalı ve bu değişimde o kişiyi etkileme gücüne sahip olması gerekir.

İnsanın vücudu, aynı anda uyarıcı etki yapan sinir sistemleriyle yatıştırıcı etkiye sahip para-sempatik sinir sistemleri gibi birbirlerine zıt 2 sistemin bir arada buldukları merkezi sinir sistemlerine sahiptir (Eren, 2000: 275-6). Uyarıcı ve tepki tanımına göre ise stres, etraftan gelen uyarıya organizmaların vermiş olduğu tepkiyle uyarıcılar arasındaki etkileşimlerdir. Bu tanımın da püf noktası, çevreyle kişi arasındaki ilişkilidir (Sürgevil, 2006: 10).

Böylece strese girenler vücutlarıyla mücadeleye veya gerilimli ortamlardan kaçmaya başlar. Stresli ortamlarda, yorulan ve yıpranan vücutların gevşeme ve dinlenmelerine ihtiyaç duyulur. Aksi takdirde insanın bu stres yaratan ortamda daha uzun süre çalışması ve direnç göstermesi olanaksızdır. Bu nedenle stresle başa çıkma insanın vücudunda esasen var olan parasempatik sinir sistemlerini devreye sokup

stres etkisi ile oluşan sempati sinir sistemlerinin baskın olan hâkimiyetlerini ortadan kaldırıp, vücutlarını belli bir süre parasempatik sistemlerin etkisi altına bırakabilirler. Böylece insan, enerji toplayarak, yorgunluğunu atarak daha aktif bir biçimde mücadelesine devam edebilmektedir (Eren, 2000: 279). Demek ki stres insanın içinde bulunduğu ortam ve iş çevresinde meydana gelen değişmelerin insanda bulunan iç dengeyi değiştirmesi sonucu tekrardan bu iç dengeyi oluşturmaya çalışan fakat birbirine zıt fonksiyonları bulunan iki sistemin birbirlerine karşı göstermiş oldukları tepkinin bir sonucu olarak meydana çıkmaktadır.

1.1.2. Stresin Aşamaları

Stres, organizmaların beden ve ruhsal sınırının zarar görmesi ve zorlamayla açığa çıkabilecek bir olgudur ve bu zorlanma karşısında canlı olarak kendilerini korumayla ilgili bir tepkiler zincirlerini harekete sokma özelliklerine sahiptir. Bu özellikler tehlikeyle karşılaştıklarında “savaş veya kaç” diye adlandırılmış tepki, ortaya çıkar (Baltaş ve Baltaş, 1989: 23).

Stresin birey üzerinde yapmış olduğu etkinin derecesini anlayabilmemiz için iki şeye bakmamız gerekir. Bunlardan ilki bireyin uyarıcılardan etkilenme derecesi, ikincisi ise bireyin bu etkiye ne kadar süreyle maruz kaldığıdır.

Gerilim kaynaklarının etkisi ile bireyin zaman içinde alarma geçtiği, stresin etkisiyle belirli bir süre direndiği ancak zaman içinde bu direncinin kırılarak tükendiği göze çarpmaktadır. Birey normal direnç düzeyindeki gerilimlere dayanım göstermektedir. Ancak stresleri oluşturan olgular ve bunlarda yoğunluk arttığı ölçüde stresin eğrisi hızlı bir şekilde normal olan direnç eğrisi üzerine çıkar ve normal davranışlardan sapma işaretini verir; buna streste alarm aşaması adı verilmektedir. Birey ikinci aşamada strese karşı koymak için elinden gelen tüm çabaları ortaya koyarak stresli bir insanın davranışlarını sergilemektedir ki, buna da direnme aşaması denilmektedir (Eren, 2000: 287).

Stresin aşamalarını ilk ortaya çıktığı andaki bireyin de ilk fark ettiği alarm aşaması; bireyin mücadele verdiği direnme aşaması ve bireyin gücünü kaybedip mücadeleyi bırakmak zorunda kaldığı tükenme aşaması olarak tanımlanmaktadır.

1.1.3. Stresin Belirtileri

Stresin belirtisi 3 farklı şekilde ortaya çıkmaktadır; fizyolojik, psikolojik ya da davranış da olan değişikliklerdir.

Fizyoloji belirtileri aralarında adale ağrısı, mide bozukluğu, hazımsızlık, baş ağrısı, kalp çarpıntısı, ishal-halsizlik, el terlemesi, ağızda kuruluk ve yorgunluk sıralanabilir. Psikoloji belirtileriyse endişe, konsantrasyonda bozukluk, unutkan olma, sinirlilik duygusu, üzüntü, kızgın veya baskı altında hissetme biçiminde açıklanabilir. (Şahin, 1994: 17).

1.1.4. Stresin Ortaya Çıkardığı Başlıca Rahatsızlıklar

Gerilim meydana getiren faktörlerin insanı etkilemesiyle strese bağlı olarak insanda bir takım rahatsızlıkların ortaya çıktığını görülmektedir. Stresin yol açtığı başlıca rahatsızlıkları zikretmemiz gerekirse (Eren, 2000: 293);

1. Kalp- damar hastalığı, kanda dolaşım bozukluğu ve yüksek tansiyon.
2. Uyku bozukluğu, uyuyamama ya da günlerce yatakta sağa sola dönmek.
3. Ruh hastalığı, intikam girişimi, psikiyatride tedavi olma.
4. Mide-bağırsak ülseri, sindirim sistem kanseri.
5. Aşırı içki, sigara ve ilaç tüketiminden sonra oluşabilecek akciğer-karaciğer kanseri.
6. Damar sertlikleri ve ağrı kesicilerin oluşturduğu, organlarda ortaya çıkabilecek kanama, kısmi-tam felçlik.
7. Diğer rahatsızlıklar.

Strese bağlı rahatsızlıklar hemen ve hep birden ortaya çıkmazlar. Stres belirtileri ortaya çıktıktan sonra kişinin aldığı tedbirler ve direnme gücü ile ters orantılı olarak meydana çıkarlar. Ayrıca stres yaratan unsurların bir araya gelmesi de mücadeleyi zorlaştıracağından rahatsızlıkların çabuk ortaya çıkmasında tetikleyici bir görev üstlenmektedir (Polat, 2006: 34).

Stres yaratan unsurların bir araya toplanmasının, bir işin üstesinden gelme yeteneğini zayıflatabilecek etkiye sahip olabilmektedir. Bu zayıflamanın nedeni,

üzerinize baskı yapan unsurların büyüklüğü değil, bunların aynı anda yaşanmasının yarattığı etkidir. Her bir stres farklı zamanlarda yaşanmış olsaydı, kolayca baş edilebilirdi. Fakat aynı anda ayrı ayrı çeşitli sorunlarla mücadele etmek zorunda olursunuz, gücünüzü aşan bir strese girmenize neden olabilir. Hepsinin bir arada oluşu, önünüzde, çıkış yolu bırakmayan bir set oluşturmaktadır (Polat, 2006: 34).

Görünüşte, iş yerindeki baskılarla ve hayatın stresli olaylarıyla oldukça iyi bir şekilde baş edebiliyor olabilirsiniz. Fakat harcadığımız çaba, güç kaynaklarımızı ve kendimizi yenileme gücümüzü içten içe tüketir. Böylece bir süre sonra fiziksel olarak sağlığınızda değişiklikler, “tükenme” olarak tabir edilen, aşırı derecede zihinsel stres dahi ortaya çıkabilir.

1.1.5. Stresle Mücadele

Stresle mücadele ederken genel olarak aşağıda da belirttiğimiz iyi ve kötü stresi ayırt etmek ve stres ve olumsuz etkilerden kurtulma olarak adlandırabiliriz.

1.1.5.1. İyi ve Kötü Stresi Ayırt Etmek

Çoğu insan için “stres” olumsuzluklarla eşanlamlıdır. Oysa iki çeşit stres vardır (Keenan, 1999: 6).

- 1. İyi stres:** İyi stres, insanların yaşamından alabileceklerinin en çoğunu elde etmek adına verecekleri mücadelelerde itici bir güç gibidir. Bu streslere daha teknik olarak “uyarıcı” stresler denilmektedir. Yatarken kalkarak işe gitmek için yeterince uyarıcılara ihtiyacımız vardır. Gün boyu performansta doruk noktaya ya da en verimli noktaya çıkıncaya kadar devamlı uyarılırsınız.
- 2. Kötü stres:** Bu tarz stresler, üzerinizdeki baskının daha çok arttığı, başa çıkılamayan durumlarda meydana gelir. Bu, kişilerin “stres altındayım” derken kastettiği bir baskı şeklidir. Eğer sorunlar çözülmemişse, ruhsal çöküntülerden fiziki hastalığa uzanan etkisi görülür.

İyi stresin kötü strese dönüşümü, stres özel şartıyla ve strese maruz kalan bireyin şahsi dirençleriyle doğrudan bağlantılıdır. Kötü stresin herhangi bir olayın sonucu olarak aniden atağa geçmesi mümkündür (Keenan, 1999: 6-7).

1.1.5.2. Stres ve Olumsuz Etkilerden Korunma

Psikolojik anlamlarda strese bakacak olursak, kişilere özgü biricik durumda birey bütünlüğünü bozan ve zorlayan etkenlerdir. Kişiler stresin karşısında kendilerini koruma amacındadır. Bu korumaları hem bilinç dışı mekanizma hem de bilinçli çaba ile yapar. Kişileri koruyan mekanizmadan ilki “ben savunma mekanizmaları” dediğimiz, bilinçdışı çalışan ve gerçeği bozan korunma yollarıdır. En fazla kullanılanları ise bastırma-unutma-karşı tepki geliştirme-yansıtma-yer değiştirme ve gerilemedir (Keenan, 1999: 39).

Stresin olumsuz etkilerinden korunabilmek için stresi kontrol altına alma bireye zarar vermeyecek bir şekilde indirgemek gerekir. Bunun için bireyin hayat tarzını ve stresle ilgili tecrübelerini gözden geçirip stresi uzun vadeli olarak kontrol altına alabilecek belirtilen stratejileri geliştirmesi gerekir (Keenan, 1999: 41-8).

1. Sağlıklı alışkanlıklar edinmek: Stresinize etkisi olup olmadığını ya da stresin hayatınızı etkileyip etkilemediğini anlamak için hayat tarzınızı gözden geçirin. Örneğin: işiniz için yaşamaktaysanız veya hayatınız işinize odaklanmışsa ve işleriniz iyi gitmemekteyse stresinizin azalması mümkün değildir. Stresten kurtulmak istemekteyseniz, aslında stresin yarattığı kötü alışkanlıklardan uzak durmalısınız. Bunun için şunları yapın (Polat, 2006: 36):

- a. Düzenli bir uyku periyodu belirleyin,
- b. Sağlıklı yiyecekler yiyin,
- c. Kişisel ilgilerinizi geliştirin,
- d. Sosyal olmak veya olmamak konusunda kararınızı sosyal olmak yönünde verin.

Stresin neden olduğu kötü alışkanlıkları olumluya çeviren birey, hayatını bizzat yönettiğine inanır ve böylece güven duygusuna erişir.

2. Uygun egzersizler yapma: Birey yorgunluğu yaşarken tek düşündüğü bir an önce yatıp rahatlamaktır. Oysa ondan önce yorgunluğunu giderici birtakım egzersizleri yapması stresini atmada daha etkili olan bir yoldur. Egzersiz

programları çoğu zaman yorucu ve boşa zaman kaybı olarak düşünülür; fakat uzun vadede bu programların olumlu etkileri anlaşılacaktır.

3. Bireyin deneyimlerinden yararlanması: Birey deneyimlerinden yararlanmayı ve geçmişte benzer problemlere karşı nasıl mücadele ettiğini hatırlama getirmeyi başarır, stresli durumunu ortadan kaldırma konusunda o kadar kendine olan güveni tazelenmektedir. Bunu gerçekleştirebilmek için kişinin yeteneklerinin sınırlarını iyi bilmesi, yeniliklere ve farklı durumlara açık olması, kendisini zora sokacak tarzda iş tekliflerine hayır demesini bilmesi, kendisinin eksik yönlerini bilen ve kabul eden, soğukkanlılıkla durumu ölçüp tartması gerekir (Polat, 2006: 36-7). Birey geçmişteki yaşantısından edinmiş olduğu tecrübeler sayesinde birçok stresli durumun üstesinden gelebilir.

4. Stresle başa çıkabilme stratejileri geliştirmek: İnsanlar stres altındayken mantıklı düşünemezler, başka bir deyişle sorunlarıyla yapıcı bir şekilde ilgilenemezler. Eğer sorunlarınızı yöntemsel bir biçimde belirleyebilirsiniz, yaşayacağınız stresin şiddetini azaltabilirsiniz. Buna yardımcı olabilecek altı uygun strateji vardır (Ertekin, 1993: 3):

- a. Sizi endişelendiren konuda bir şey yapıp yapmayacağınıza hemen karar verin. Bugün bu konuda yapabileceğiniz bir şey yoksa üzülme bırakın, sorunu yarına erteleyin ve zihninizden kesin bir şekilde çıkarmaya çalışın.
- b. Sorunları önemine göre derecelendirerek işinizi düzene koyun.
- c. Zihninizi endişelerden uzaklaştırmaya çalışın, durgun bir havuzu, mavi gökyüzünü seyredin veya güzel anıları canlandıracak yerlerin fotoğraflarına bakarak, birkaç saniye için dahi olsa endişe veren olaydan uzaklaşın. Böylece zihninizin çılgın düşünce hızını kesecek ve daha mantıklı düşünmesini sağlayacaksınız.
- d. Diğer bütün düşünce ve işleri bir kenara itip dikkatinizi tümüyle sizi endişelendiren konuya yöneltin. Kendi kendinize “bu konudan başka bir şey düşünmeyeceğim” deyin. Bu, sizin o konuya daha iyi odaklanmanızı sağlayacaktır. Böylece, çok çeşitli çözüm yolları üzerinde çalışıp sorununuzu çözmeye şansınızı yakalayabilirsiniz.

- e. Olaya kuş bakışı bakın: Sizi endişelendiren konuya, kuşbakışı baktığınızı tasavvur etmek veya sorunun başka birisine ait olduğunu düşünerek dışarıdan incelemek, o konuyu, duygularınızı karıştırmadan düşünmenize yardımcı olabilir.
- f. Endişenizin esas kaynağını saptamaya çalışın, “gerçek neden ne” sorusunu kendinize sorun. Örneğin sizi gerçekten endişelendiren şey ertesi sabah katılacağınız toplantı mı? Başka bir şey olmasın sakın. Örneğin, sabah çalıp çalmayacağından emin olmadığınız saatiniz?

Endişelerinizle mücadele etmek için belirtilen stratejilerin hepsini veya bir kısmını uygulamaya çalışmak, sürekli olarak baskı altında olduğunuzu hissetmekten çok daha iyidir. Bunları uyguladığınızda, üzerinizdeki baskıların sürekli azaldığını, dolayısıyla stresinizin de azaldığını görebilirsiniz.

1.2. Stresle Başa Çıkma

İş hayatında ve normal yaşamımızda stresten tamamen uzak kalma olanaksız gibidir. Bundan dolayı kişi ister kamu veya özel kesim örgütlerinin üyeleri olarak yaşamlarını kazanmış olsun, isterse de örgütlere doğrudan bağlı olmadan hizmet versin, yaşaması kaçınılmaz görünen stres kavramıyla başa çıkma konusunda bilgilenmek zorundadır (Polat, 2006: 38).

Ortaya çıkartan sebepler farklı olmasına rağmen ‘çok az stres’ ile ‘aşırı stres’e dayanan belirti birbirlerine çok benzer: Uyku örüntüsündeki değişim, ilişkideki gerginlik, iştahta değişim, içe çekilmeler, güdü kayıpları, sinir, işe geç kalmalar veya hiç gitmemeler, kaza veya verilmiş yanlış karar bunların bir kısmı olarak bildirilmiştir (Ertekin, 1993: 14).

Stresle başa çıkma stratejileri şu şekilde sıralanabilir (Şahin, 1994: 21-2):

1. Stresin tanımını kafanızda netleştirin.
2. Kendinize gerçek hedef koyun.
3. Kendinize, çalıştığınız arkadaşlarınıza veya aile fertlerine üzerinizde bulunan stresin fazla olduğunu söyleyin.
4. Mümkün olduğu kadar spor yapın.

5. Müzik dinleyin, derinden düşünün, yürüyüş yapın ve kitap okuma gibi seçenekleri değerlendirin.

6. Zaman ve proje yönetimleri hakkında bilgiler edinin.

8. İmkânınız dâhilinde iş koşulunuzu değiştirin.

9. Sonuçları sorgulayın ve neden bu kadar stres altında olduğunuz konusunda kendinize dürüst cevaplar verin.

1.3. İş Stresi (Örgütsel Stres)

İş stresi örgüt üyesinde fiziksel, psikolojik ve davranış sapmalarına yol açabilme şartlarına karşı gösterilen bir uyum tepkisi olarak değerlendirilir. Bu tepkiler, kişilerde oluşan ve onları normal faaliyetinden saptıran farklı bir şekilde ortaya çıkarlar (Güney ve Demir, 1997: 130).

İş stresi, örgüt veya işle alakalı olarak bazı beklentilere karşı kişisel enerjilerin harekete geçmeleri şeklinde tanımlanır (Ateş, 2006: 5). İş stresi, kişileri normal işlevinin dışında farklılaştıran, değişme tarafından belirlenmiş ve diğer insanlarla etkileşimden kaynaklanmış bir olgudur (Sabuncu ve Tüz, 2001: 229).

Stres, örgüt ortamlarında çalışan bireyleri etkileyen en önemli sorundan birisidir. Farkında olunmayan pek çok sorunun temelinde stres yatmaktadır. Stres, çevreden kaynaklanan bazı olaylardan kaynaklanabileceği gibi kişinin duygusal yapısından da kaynaklanabilir. İnsan beyni herhangi bir stres faktörü ile karşılaştığı zaman, direnebilir veya tükenme belirtisi gösterebilir. Stres yaratan faktörler, gürültü, aydınlatma, ısınma ve havalandırma gibi fiziksel çevre faktörleri olabileceği gibi, aşırı iş yükü, işin niteliği ve çeşitli örgütsel faktörler olabilir. Öte yandan insanın birey anlamında farklılıkları da diğer bir stres faktörüdür (Pehlivan, 1995: 12).

İş stresini anlayabilmek için öncelikle insanda stres oluşturan faktörlere bakmakta fayda vardır. İnsanda stres yaratan faktörler başlıca üç grupta incelenir. Bunlar (Sabuncu ve Tüz, 2001: 235):

1. Kişinin kendisiyle alakalı olan stres kaynağı,
2. İş çevrelerinin yaratmış olduğu stres kaynağı,
3. Çevresinin oluşturmuş olduğu stres kaynağı.

Kişinin kendiyile alakalı stres kaynakları bedensel ve parasal nedene bağlı olabilecekleri gibi, duygusal, yaşam tarzı bir başka deyişle hayat görüşü veya yaşa bağlı sorunlar gibi manevi nedenlere de bağlı olabilmektedir.

Bireyin iş çevresinin yarattığı stres kaynakları; çalışma koşulları ve iş güçlükleri, işyeri organizasyonunun bozukluğu, örgüt yapısındaki rol, görev ve sorumlulukların dağılımındaki bozukluklar, işyeri uzaklığı ve ücret yetersizliği, örgütsel çevre ve rekabet, teknolojinin hızlı değişimi ve bu duruma ayak uydurabilmenin güçlükleri, örgüt hiyerarşisinde daha üst mevkilere tırmanma hırsı, kişinin yaptığı işin çok fazla örgüt içi ve örgüt dışı ilişkiler gerektirmesi ve vardiyalı çalışma usulünün uygulanması gibi problemlerdir (Şahin, 1994: 1).

Genel çevre ortamından kaynaklanan stres faktörleri ise; ülke ve dünya ekonomisinin gidişatı ve belirsizlikleri, politik hayatın belirsizlikleri, teknolojideki baş döndürücü değişme ve gelişmeleri takip etmedeki güçlükler, sosyal ve kültürel dokudaki değişiklikler, yaşanılan kente bağlı ulaşım ve rekreasyon sorunları gibi problemlerdir (Pehlivan, 1995: 17).

Stres kaynaklarının belirtilen faktörlerle sınırlı olduğu söylenemez. Çünkü herkesin strese bakışı farklı görüş açıları oluşmasını sağlamakta ve herkes olaya kendi penceresinden bakmaktadır. Örneğin bir işadamına göre stres, borsadaki dalgalanmaların oluşturduğu belirsizlikler olabileceği gibi bir tarım işletmecisine göre ise hasat edilmiş bir ürünün üzerine yağmur yağması olabilmektedir. Bu da demek oluyor ki, stres insanın içinde bulunduğu durumun etkisiyle benliğinde yetiştirip büyüttüğü bir olgu olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu bilgiler ışığında diyebiliriz ki örgütsel stres, organizasyonlarda çalışan bireyin çok fazla iş yükünü taşıması, sorumluluğunu yeteri düzeyde yerine getirememesi, çalışma ortamının uygun olmayışı ve bunun gibi nedenlerin ortaya çıkardığı strestir. Organizasyon içerisinde uygulanan yanlış politikalarda çalışanları hatta yöneticileri strese sokabilmektedir.

1.3.1. İş Yaşamında Temel Stres Faktörleri

İş ortamı strese her zaman elverişlidir. Aşırı sıcaklar, gürültüler, ışıklar veya sorumluluklar, fazla veya az iş ve aşırı olan denetimler kişilerde strese sebep olabilir. (Aytaç, 2002: 1).

Strese yol açan sebepler stresör olarak adlandırılır. Stresörler farklı bilim adamlarınca farklı şekillerde gruplandırılarak incelenmeye çalışılmıştır.

Çeşitli sınıflandırmalar:

- Önceden tahmin edilen ve edilemeyen stres faktörleri (Rowshan, 1998: 28-9)
- Albrecht'e (1983: 148, aktaran Erdoğan, 1999: 97-8) göre: Fiziksel ve duygusal stres faktörleri
- Bedensel ve psikolojik stres faktörleri (Cüceloğlu, 1998: 323)
- McGrath'a (1977: 114) göre: Görev kaynaklı, Role bağlı, Davranış ortamı kaynaklı, Fiziksel çevre kaynaklı, Sosyal çevre kaynaklı ve kişinin kendinden kaynaklı streslerdir (Ertekin, 1993: 13)
- Luthans'a (1996: 64) göre ise 4 grup olarak verilmiştir: Örgütsel politika, örgütte yapısal özellik, fiziksel koşul, örgütsel süreç (Aydın, 2004: 6)
- Hellriegel'e (1999:139) göre: İş yükleri, işin şartı, rol çatışmaları, kariyer gelişimleri, örgütte kişi arası ilişki, işle diğer roller arasındaki çatışmalar (Aydın, 2004: 6)
- Özkalp ve Kirel'e (2005: 433-441) göre: Örgüt yapısı ve örgüt iklimiyle alakalı etken, fiziki çevre şartıyla alakalı etken, kariyer gelişimleriyle alakalı etken ve işletme içi ilişkiyle alakalı etkenler şeklindedir.

Bütün bu yaklaşımlardan yola çıkarsak örgüt stresi kaynağı üç ana başlıkta toplanır. Bunlar (Polat, 2006: 43):

- Örgütsel (örgüt ile alakalı) stres faktörleri,
- Bireyin kendisinden ve yaşadığı genel çevreden kaynaklanan stres faktörleri,
- Sosyal yaşamdan kaynaklanan stres faktörleri,

1.3.2. İş Stresinin Örgütsel Sonuçları

Stresten dolayı sağlıklarını ve morallerini kaybeden kişilerin örgütlere yansıyan sonuçları, performansta düşüklük, iş gören devir hızları, işine devamsızlık ve yabancılaşmak biçimindedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 224).

1.3.2.1. Performans Düşüklüğü

Stres performansla etkinlikler üzerlerinde yararlı ve zararlı etki gösterirler. Bu konuyla alakalı ilk çalışmayı 1908 yılında Yerkes ve Dadson (1908) araştırma yapmış, stresle performans ve etkinlikler aralarında belli noktalara kadar doğrusal ilişkiler tespit etmişlerdir. Aşırı stresler özellikle de zihin yeteneklerinde, karar verebilme gibi zihinsel becerileri gerektiren işlerde, dikkatin düşmesi sonucunda işletmeler için zararlı sonuç ortaya çıkarmaktadır (Benson ve Ailen, 1980: 86-7).

Düşük performansın nedenleri şunlardır (Kobi Finans Dergisi, 2004):

- Yanlış işlere yanlış elemanlar
- Gerekli bilgilere ve becerilere sahip olmamak
- Yetersiz takdirler ve ödüllendirmeler
- Açıkça yapılmayan görev tanımı
- Yönetici azlığı
- Aşırı stres
- Kariyer olanağının bulunmaması
- Yetersiz olan araç ve gereçler
- Çok aşırı iş yükleri
- Ailevi sorun
- Maddi sorun

1.3.2.2. İşgören Devir Hızı

İş gören devirlerinin 2 yönü bulunur. Birincisi işten ayrılmak, ikincisi ise işten çıkarılma durumlarıdır. Her ikisinde de örgüt içinden ayrılan birey sayılarının belli

bir süre içinde yüksek olması örgüt içinde bazı sorunun yaşandığını gösterir (Çakır, 2001: 177).

İş gören devir hızlarının optimum düzeye ulaşması, örgüte taze kan girmesi ve örgütün amacına ulaşması yönünden çok etkilidir. Fakat bu oranların ortalamalara göre yüksek düzeyde seyretmesi örgüt adına tehlike teşkil etmektedir (Sabuncuoğlu, 1988: 63).

İş gören devir hızlarının yüksek çıkmasına sebep olan stres faktörü çeşitlidir. Kişinin yeteneğini kullanma olanağı bulamadığı kariyer gelişimlerinde sorun olan otokratik yönetim anlayışlarını benimsemiş örgüt stres faktörü olabilmektedir (Quick ve Quick, 1984: 170).

Yeni elemanı işe alma sürecindeki maliyetler, eğitimi, işe alıştırılması da ek maliyet doğurur ve zaman kaybına yol açar. Pearson (1992), bu sakınca yanlarında işten çıkma eğilimlerinde olan bireyin iş rolünü gerektiği şekilde yerine getirmeyip ürünle hizmet kalitelerini düşürebileceğini belirtmiştir (Çakır, 2001: 178).

1.3.2.3. İşe Devamsızlık

İşe devamsızlıklar isteksiz, sorumsuz, tembellik ve alkol etkisinden olabilecekleri gibi kalp krizleri, hipertansiyonla ülser gibi hastalık nedeni ile de olabilir (Ubrın, 1978: 196). Devamsızlık yapan kişinin hangi hastalık nedeni ile devamsızlık yaptığı araştırıldığında bunun %40'ının stres kaynaklı hastalık oldukları görülmüştür. Devamsızlıkların giderilmesi veya azaltılması için devamsızlık yapmaya sebep olan hastalığın örgütsel kaynağına inilerek bunun giderilmesi gerekir (Artan, 1994: 118).

1.3.2.4. Yabancılaşma

Yabancılaşmanın kökeni antik dönemlere kadar uzanmaktadır. İçinde yaşamış olduğumuz uygarlık düzeylerinde ve farklı toplum düzeninde insanlıkların yaşadıkları bir hastalık çeşidi olmayı sürdürmektedir. Sosyoloji, felsefe, psikoloji ve iktisadi doktrinlerde geniş olarak ele alınmasına rağmen; kavram olarak belirsizlik içeren “yabancılaşma”, çözümler bekleyen bir olgu şeklinde güncelliklerini korumaktadır (Akyıldız, 1998: 164).

Çalışanın sorununu tanımlamada çokça kullanılan kavramdan biri de yabancılaşmadır. Genel olarak yabancılaşma kavramın işte doyumsuzluğu, toplumla uyumsuzluğu, moral eksikliklerini karşılama, yanında çalışan bireyin kurumlara karşı duygusal bir tepkisini ifade eder (İşveren Dergisi, 2001). Yabancılaşma diğer bir anlamda ise, bireyin dünyayı dönüştürmek çabasına karşın ödedikleri bedellerdir (Eltugay, 2005: 34).

İş görenlerin yabancılaşma görevine, üyesi oldukları gruplara ve kendi özlerine karşı olmayla birlikte örgüt açılarından anlamları, güçsüzlük-öz soğuma-kültürel soğuma-anlamsızlık-toplumsal yalıtım ve ilkesizlik şeklinde sıralanmıştır (Başaran, 2004: 359). Bireylerin yaşamlarında kendi denetimlerine ve sorumluluklarına sahip olamaması ve bu süreçte yeri ne kadar önemsizse yabancılaşma olgusu da o kadar olur (Polat, 2006: 57).

1.3.3. Örgütsel Stresle Baş Edebilme Yolları

Örgütsel stresle baş edebilme yollarını, stresi kontrol altına almanın gerekliliği, strese karşı alınacak genel ve çevresel önlemler, yöneticiler bazında strese karşı alınacak önlemler ve çalışanlar bazında strese karşı alınacak önlemler şeklinde dört evrede incelemek mümkündür;

1.3.3.1. Stresi Kontrol Altına Almanın Gerekliliği

Organizasyonlarda stresin bir özelliği bulaşıcı olmasıdır. İnsanlar belirli ortamlar ve ilişkiler içerisinde yaşarlar. Farklı ortamlar ve ilişkilerde yüklendikleri stresi diğer bir ortama taşıyabilirler. Örneğin, evde yaşadıkları bir baskıyı iş yerine ya da tam tersi işteki streslerini dışarıya taşırlar. Bir yönetici organizasyon içinde neler yapıldığını ve neler yapılabileceğini gözlemleyebilir. Ancak sosyal sistemin bütün parçalarını etkileyemez. Bu nedenle stresin bir zincir gibi uzayıp gitmesine diğer bir ifadeyle bulaşıcı etkisine engel olamaz. Stresli bir çalışan isteyerek ya da istemeyerek bunu diğerlerine de geçirir. Onun oluşturduğu stres ortamla ve davranışlarla diğerlerine de bulaşır (Barutçugil, 2004: 416).

Stres, insanların aşırı baskıya karşı gösterdikleri bir tepkidir. Günümüzün hızlı yaşam şartları ve bireyin devamlı artan beklentisi, insanın her zaman olandan daha çok baskılara maruz kalmalarına yol açmaktadır. Birçok insan devamlı artan stres ile

yaşama alışır ve neden yaşamdan eskisi kadar haz alamadığını merak eder. fakat çoğu kez, stres kontrolünün sağlanması gerektiğini kimse fark edemez (Keenan, 1999: 6).

Günümüzde işletmelerin yöneticileri, günlük faaliyetini devam ettirirken; personel yönetimi, muhasebe, hammadde tedariki ve finansal sorunlar kadar meşgul eden bir konu da strestir. Gerekli önlemler alınmadığı takdirde, işletme personelinin zarar görmesine, yapılan büyük harcamalar sayesinde oluşturulabilen işletme aktiflerinin azalmasına neden olabilen stres, günümüzün önemli işletme sorunları arasında yer almaktadır (Çelik, 1999: 66).

İnsanın hayatını zorlaştıran ve zaman zaman içinden çıkılmaz bedensel ve ruhsal problemlere yol açan stresle mutlaka mücadele edilmeli ve stres kontrol altına alınmalıdır.

1.3.3.2. Strese Karşı Alınacak Genel ve Çevresel Önlemler

İş ortamında stresin tamamen ortadan kaldırılması söz konusu değildir. Stresin motivasyonu destekleyen olumlu bir yanı da vardır. Amaç iş koşullarını her çalışanın stresle başa çıkabileceği şekilde düzenlemek olmalıdır (Minibaş, 2002: 443).

Örgütsel stresin kontrolünde önemli bir görev, dış çevresel kaynakların etkilerinin azaltılmasıdır. Ekonominin düzelmesinde, enflasyonun ve gelir dağılımı adaletsizliğinin kontrol edilmesinde, faiz politikalarının normal düzeylere indirilmesinde ve diğer ekonomi politikalarında kararları veren ve uygulayan hükümetler daha ciddi, tarafsız ve köklü yapısal tedbirler almalıdırlar. Ayrıca sivil örgüt kurumları halkın genel stresini artıran örgütsel stresi çok olumsuz etkileyen bu koşulların düzeltilmesinde hükümetlerin ve parlamenterlerin kararlarına destek olmalıdırlar (Eren, 2000: 294).

Toplu ulaşım sorunlarının çözümünde ve gerekli yatırımların yapılmasında hükümetlerin ve yerel yönetimlerin ciddi ve popülist olmayan politikalarına ihtiyaç vardır. Yine çevre bozulması ve kirlenmesini önleyecek gerek örgüt içi ve gerekse dış çevreye ilişkin tedbirlerin alınmasında tüm halkın bilinçlendirilmesi gerekmektedir. Çevre bakanlığı ve yerel yönetimler, sivil toplum örgütleri bu

bilinçlendirme ve eğitim politikalarında ve çevrenin korunmasında etkin çalışmalar yapmaktadır (Eren, 2000: 294).

Yoğun bir şekilde stres etmeniyle karşı karşıya gelmek insanın bu etmeden zarar görmesine neden olur; fakat düşük seviyede ve sık olmama kaydıyla stres, insanın işini daha hızlı ve daha verimli yapmasına neden olmaktadır (Şimşek vd., 1998: 222).

Demek ki stresi bireysel anlamda kontrol etmenin yani bu kontrolü sağlayacak tedbirleri almanın önemi ortadadır. Fakat bazı faktörler bireysel çabalarla üstesinden gelinemeyecek kadar geniş boyutlu ve komplike özellikler içermektedir. Bunun için çevresel faktörlerin etkilerini azaltmada çevresel ortamı kontrol eden mekanizmaların bu tedbirleri almaları şarttır.

İşletmelerin hayatına mal olabilecek teknolojik yeniliklerin zamanında yapılmamasından çalışanlar üzerinde yapacağı işsizlik veya işten çıkarılma korkusunun yenilmesi, küreselleşen Dünya’da vizyonu geniş, düşük maliyetle veya müşterinin değişiklik isteklerine cevap verebilecek nitelikte ve çeşitli mal üretme sorumluluğu taşıyan üst kademe yöneticilerine, işletme sahip ve hissedarlarına bağlıdır. Bu takdirde işletme daha da büyüyecek, dünya çapında kabul görecektir nitelik ve kalitede mal ve hizmetler üreterek çalışanların bu konuda aidiyet duygularını güçlendirecektir (Eren, 2000: 294).

1.3.3.3. Yöneticiler Bazında Strese Karşı Alınacak Önlemler

Yönetim uygulamış olduğu örgütsel programlarıyla çalışma ortamlarından stres yaratanları uzaklaştırıp çalışana elverişli ve huzur dolu bir ortam sağlamak için uğraşır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 61).

Yöneticiler arasında yaygın gözlenen ve gergin bir ortamın doğmasına neden olan bir durum “çok meşgul” yönetici olmaktır. Bu tip yöneticiler oradan oraya koşarlar. Çok çalışırlar ve tam anlamıyla işkoliktirler. Rekabetçi bir yapıları vardır ve saldırgan davranışlar gösterirler. Başarı peşinde koşarlar ama bunu yakaladıklarında memnun olmak yerine hemen bir diğerinin peşine düşerler. Böyle yöneticiler yalnızca kendilerini değil birlikte çalıştıkları iş arkadaşlarını da baskı altına alırlar. Örneğin iş günündeki plansızlığı ve zamanı verimli kullanma konusundaki

başarısızlığı nedeniyle geç vakitlere kadar çalışan bir üst yönetici iş arkadaşlarının da ofiste kalmasını (açıkça söylemese de) bekleyerek stresi başkasına bulaştırabilir. Dağınık çalıştıkları için aradıklarını bulamayanlar sürekli erteleme hastalığına sahip oldukları için işlerini son dakikaya sıkıştırırlar, randevularını unutanlar streslerini fazlasıyla çevrelerine yayarlar (Barutçugil, 2004: 417).

Bu önlemlerin başında yöneticilerin örgüte tahsis ettiği zamanın daha iyi kullanılması gelmekte veya etkin bir zaman planlamasına gidilerek önemsiz sorunlarla uğraşma yerine az sayıda fakat örgütün başarısı için önemli olan meselelerle uğraşmalıdır.

Böylece iş yetiştirememe stresinden, ziyaretçilere zaman ayıramama sıkıntısından, mesaiden sonra çalışma zorunluluğundan ve zamanı boşa geçirme duygusundan kurtulunmuş olunacaktır. Bunun sonucunda önemli işler bitirilmiş olacak yönetici stresli ve sınırlı davranışından sıyrılacak çalışanlarına da gereksiz bir stres yüklemeyecektir.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), iş yerlerinde stres sorunlarıyla karşı karşıya kalan yöneticinin alabileceği önlemleri aşağıdaki gibi özetlemiştir (Erkan, 1997: 281):

1. İş yerinde, yapısal gelişmeler, kuralların iyileştirilmesi, iş görenlerle yapıcı diyalog, iş görenlerin de farklı konuda karara katılımı sağlanması
2. Çalışma koşulu ile iş istasyonlarının geliştirilmesi (gürültülerin, aydınlatma sorunlarının, çevre zararlarıyla kazalara uğrama riskleri gibi konuda) etkin önlem alınması
3. İnsanların fiziksel ve ruhsal dayanıklılığını artırmak ve bu amaçla her türlü önlemleri benimsemesi
4. İşe alımda çok taraflı değerlendirmeleriyle kalifiye insanların doğru işlere alımı.
5. Kriz halinde doğru olarak kişisel girişim ve bu gibi hallerde desteklenmesi gerekli iş görenlere yardım
6. İş görenlerin becerisini, yeteneğini ve kapasitesini canlı tutma ve sorunlarla karşılaştığında bunu kendisinin çözebileceği kurumsal yapıyı destekleme.

1.3.3.4. Çalışanlar Bazında Strese Karşı Alınacak Önlemler

İşlerde yaşanmış hangi tür stres olursa olsun özel bir şekilde yönetilmediklerinde akılcı olmayacak davranışlara ve içsel bozulmalara yol açabilecektir. Stres yönetiminde farklı teknik bulunur; lakin bunun her biri herkes için en iyisi olmayabilir. Bireylerin kendileri için stresi azaltan en doğru yolları seçerek uygulaması gerekmektedir. Bazen de bireyin kendi başına uygulayacağı teknikler yararlı olmayabilir. Birey o zaman bir uzmanın yardımına ihtiyaç duyabilir (Balcı, 2000: 30).

Çalışan bireylerin kendi streslerini azaltmak ve dolayısıyla kontrol altına alabilmek için kendilerince alabilecekleri birtakım tedbirlerden de bahsetmek gerekir. Bunlar (Eren, 2000: 298-299):

1. Derin gevşeme tekniklerinin öğrenilmesi, günlük veya birkaç günlük periyotlarla nefes alıp verme egzersizleri yapma,
2. Bedensel sağlığı bozabilecek çok yeme, içki ve sigara kullanımı, gereksiz ilaç ve kimyasal temelli maddelerin kullanımından kaçınmak,
3. Kendini özgür hissetme ve iş arkadaşlarını seçerken anlaşabileceği kişilerle çalışma,
4. İş stresini değişik hobilerle veya sportif uğraşlarla dağıtmaya çalışma,
5. Günün belli periyodlarında kendine zaman ayırma,
6. Çalışma ortamında değişiklikler yapmak suretiyle tek düzelikten kurtulma,
7. Aşırı iş yüklenmeme, gereksiz yere tutamayacağı sözleri vermeme, kendini doğru ifade ederek kendinden yeteneklerinin üzerinde iş beklenmemesini sağlamak,
8. Kendine daha değişik ve daha yüksek idealler aşılama, dua, dini inançlar, yakın aile bağlarını kullanarak sorunları paylaşma,
9. Kendini fikren yanlış yönlendiren ve yoran kişilerden uzak durma,
10. İnsanlardan bir insan olmaya çalışma. Aşırı beklentiler içine girip kendini meşakkate sokmama,

11. İyimser olma bardağın dolu kısmını görme, “hatasız kul olmaz” sözünü unutmama, fakat hatalardan da ders alarak azimle yoluna devam etme,

12. Ertelememe, hoşlanılmıyorsa bir an önce yapıp kurtulma.

Tedbirler sadece yukarıda açıklananlarla sınırlı değildir. Kısacası zararı olacağına inandığımız noktaları dikkate alarak kendimiz için uygun bir stres kovma metodu geliştirmeliyiz.



İKİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Bu bölümde, örgütsel bağlılık kavramı tüm ana hatlarıyla kapsamlı olarak incelenmektedir. Örgütsel bağlılık kavramı, örgütsel bağlılığın önemi, örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel ve örgütsel faktörler, örgütsel bağlılığın sınıflandırılması bu bölümde ele alınan konulardır.

2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Bu başlığın alt dallarında birçok çalışmaların yapılmasına rağmen, örgütsel bağlılık kavramı hakkında tam fikir birliğine ulaşılamamıştır. Son dönem araştırmalarını incelediğimizde kavramın en az on şekilde farklı olarak tanımlandıklarını görüyoruz.

Bu farklı tanımlara bazı örnek sunmakta fayda bulunmaktadır:

Gnisky 1966'da, örgütsel bağlılık konusundaki ilk tanımlamalardan bir tanesini "bireyin örgüte olan bağının gücü" şeklinde yapmıştır (Wahn, 1998:256).

Kiesler ve Sakumura ve Salancık örgütsel bağlılığı şu şekilde tanımlamışlardır. "Bağlılık, bireylerin bağlılık tutumlarının sonucunda doğan davranışsal eylemlerdir." (Amon, 1985:468)

O'Reilly ve Chatman (1990:246) ise, bireyin örgüte olan psikolojik bağlılıklarının temeli olduğunu ileri sürmüştür.

Hail ve Patchen'a göre örgütsel bağlılık, örgüt amacıyla özdeşleşmek ve bu amacı kabullenmeyle karakterize olmaktadır.

Kidron bağlılığı şu şekilde tanımlamıştır: "Biraz daha çekici alternatifler ulaşılabilir olduğunda örgüt üyeliğinde kalma veya çekilme niyetidir." (Penley, L. Ve Gould, 1988:46).

Brown'a (1969: 346-47) göre bağıllık, üyelik kavramlarına dair bazı hususu içerir; kişilerin o anlardaki pozisyonlarını yansıtır, başarı dereceleri, çalışma güdüsü, o andaki katkıları ve diğer alakalı çıktının hangi yönde olabileceklerini öngörerek güdül faktörlerinin farklılaşan gereklerini önermektedir.

Wiener ve Gechman'a (1977: 47) göre ise bağıllık davranışı, bağıllık konularıyla alakalı resmi kurullarla norma dayalı beklentiyi aşan, sosyal yönden kabul gören davranıştan oluşur. Thornhill ve arkadaşlarına (1996: 13) göre de bağıllık ilk başta kişisel özelliği, kıdemleri, başarı ihtiyaçlarını, yetkilerle sorumlulukları ve profesyonel duyguları kapsamaktadır.

Ritzer ve Trice'a (1969: 475) göre örgütlerin kişilere göre anlamlılık düzeylerine dayalı psikolojik bir tutumdur. McDonald ve Makin'e (2000: 85) göre ise, kişilerle örgütler arasında gerçekleşen psikolojik sözleşmelerdir. Psikolojik sözleşmelerle bireyin örgüte bağıllığı ile aralarında açık ilişkiler bulunur.

Örgütsel bağıllığın psikolojik bir boyuta sahip olduğunu belirten Allen ve Meyer (1991) örgütsel bağıllığı, iş görenlerin örgütle ilişkisi ile şekillenen ve iş görenlerin örgütün sürekli üyesi olarak kalma kararı almalarını sağlayan bir davranış olarak tanımlamışlardır (Özdevecioğlu, 2003: 114). Örgütsel bağıllık uzun süreli çalışanlarda daha güçlüdür ve örgütte bireysel başarıyı yaşayanlar ile örgütsel bağıllığı yüksek grup arkadaşları ile çalışanlarda oldukça yüksek olduğu gözlemlenmektedir (Northcraft ve Neale, 1990: 464). Örgütsel bağıllıklar bu faktörlerden dolayı sadakatlerden farklı görülür. Çünkü örgütlerin iyilikleri ve gelecekleri için devamlı çaba harcamalarını da içermektedir (Northcraft ve Neale, 1990: 465).

Örgütsel bağıllık araştırmalarında en çok kabul görmüş tanımı Porter ve arkadaşlarına ait olduğunu söyleyebiliriz. Bu tanıma göre; birey örgüt ile özdeşleştiğine, örgütsel amaçlar ve değerleri yönünden güç sarf ettiğinde bağıllık oluşur.

Bu tanıma göre ise, bağıllık için 3 ana unsurlar söz konusudur:

a) Örgütsel amaçlar ve değere olan inanç ve bu amaçlarla ve değerlerin kabulü,

- b) Örgütsel amacın başarımı yönünde güç harcamaya istek duyma,
- c) Örgüt üyeliğini devam ettirmek için güçlü arzuların varlığı (Vandenberg, R. ve Scarpello, 1994:536).

2.2. Örgütsel Bağlılığın Önemi

Örgütüne bağlı çalışanın daha çok çalışacakları ve örgüt amaçlarının başarılması için çok daha fazla kendinden ödün vereceklerine inanılmaktadır. Araştırmalar, bağlılığın maliyeti düşürdüğünü göstermiştir (Türker, 2013: 91). Zamanla çalışanın beklentileri ve ihtiyacı değiştiği için, yapılan iş karşılığı olarak insana sadece parasal ödülün verilmesi yeterli olmamış; çalışanlar psikolojik, sosyal ve kültürel yönden yeni tatmin araçlarını arar olmuştur (Türker, 2013: 91).

İnsanların örgüt merkezlerinde görülmeye başladıklarından örgütler ikinci planda kalmışlardır. Yöneticiler, örgüt içindeki çalışanlara rasyonel ve ekonomik açıdan yaklaşmamışlardır. İnsanın sahip olduğu değeri anlama ve yönetmek gerektiği görüşü ağır basmaya başlamıştır (Şişman, 1994: 79).

Bağlılık kavramı insana sorumluluk yüklemek, bilgilerini ve becerisini göstermek için olanak verildiğinde görevinde daha etkin ve kontrollü olurlar. Kişiler sonuçlar üzerlerinde etkili olduğunu bildikleri için kendisini önemli hisseder (İnce vd., 2006: 460). Örgütler, yaşamlarını sürdürmek için iş görenin örgütten ayrılmalarını önlemek için uğraşır. Bunları yaparken de ücret artırmak, yükselme olanakları sağlamak, özendirici şeyler sunmak gibi yolları izlemektedir (Çetin, 2004: 90).

2.3. Örgütsel Bağlılık Sınıflandırmaları

Literatürde örgütsel bağlılık farklı şekillerde sınıflandırılmıştır (Türker, 2013: 125-126).

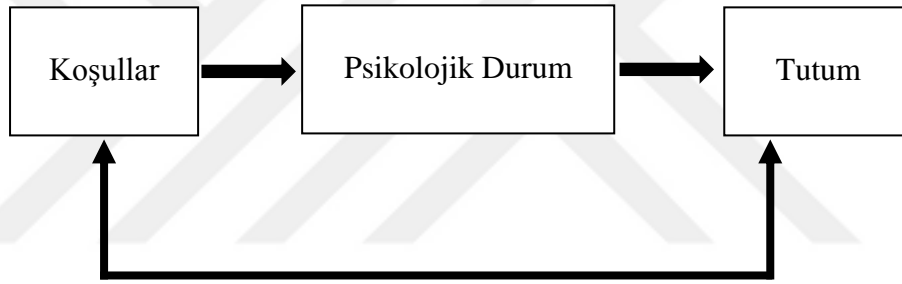
2.3.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımları

Tutum kelimesi, kişileri belli davranışlara yönlendiren eğilimleri ifade etmektedir. Tutum; insana, nesneye, olaya veya faaliyete yönelik kişinin sürekli temayülünü göstermektedir (Ceylan, 1998: 74). Tutumun duygusal, bilişsel ve

davranışsal olarak 3 ögesi bulunur. Duygusal öge; tutumun nesneleriyle güdülenen duygusal davranışlar diğer bir şekliyle tutumların kişilerde oluşturmuş olduğu duygusal tepkidir. Bilişsel öge; bireylerin nesne, olay veya diğer kişi haklarındaki inancıdır. Davranışsal öge ise tutumların doğrultularında harekete geçme belirtisidir (Can, 1997: 51).

Bir kişinin örgüt ile kendi arasındaki bağlara yönelik tutumu, o kişinin belli davranışta bulunmalarını veya bu davranışı sergilemek için eğilimli olmalarını sağlamaktadır. Bu davranış örgüt içinden ayrılıp veya ayrılmama, devamsızlık yapip yapmama ve örgütün yararlarına çaba sarf edip etmemeye alakalı davranışından oluşur (Meyer ve Allen,1991: 61).

Tutumsal bağlılığın oluşumu Şekil 2.1'deki gibi açıklanabilir:



Kaynak : (Meyer ve Allen,1991: 61)

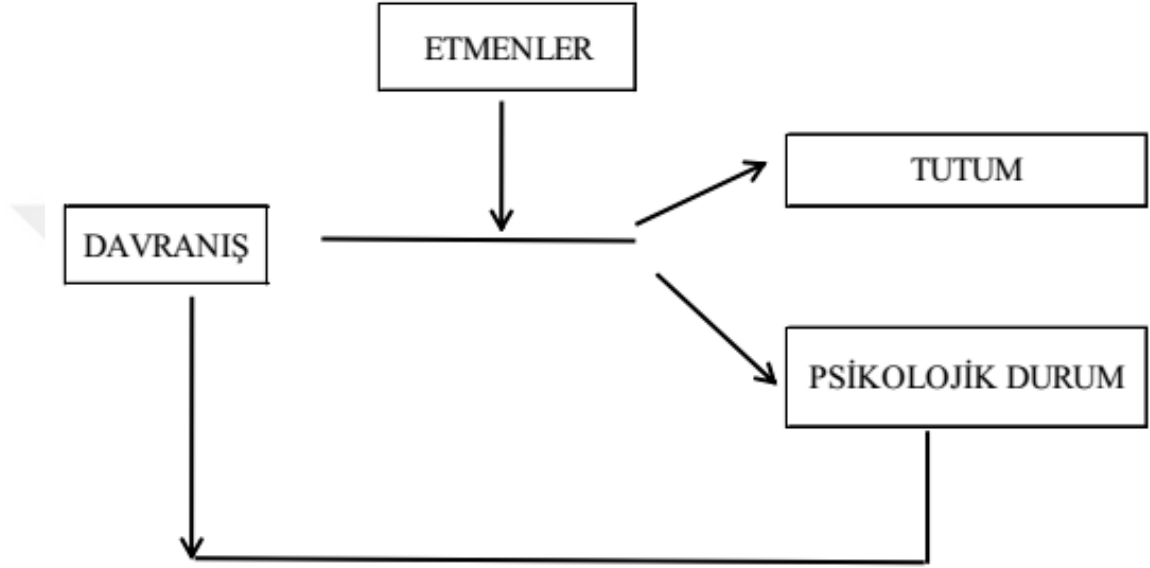
Şekil 2.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımı

Tutumsal bağlılıklar, kişinin kimliğinin örgütle özdeşleşmeleri veya örgütün amacıyla kişisel amacın zamanla aynı doğrultulara yönelip bütünleşmesi halinde ortaya çıkar.

2.3.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımları

Örgütsel davranışını araştıran araştırmacılar bu kavrama karşılık davranışsal bağlılık kavramlarını kullanmıştır. Bu kavram, bağlılıkların dışavurumları ya da normatif beklentiyi aşan davranış şeklinde incelenebilir. Davranışsal bağlılık, kişilerin geçmiş davranışı nedeni ile örgütlere bağlılık süreçleriyle ilgilidir (Mowday vd.,1982: 25).

Davranışsal bağlılıkla alakalı yaklaşım tarzları ağırlıklıla sosyal psikologlar tarafından ele alınmaktadır. Belli örgütlere katılabilmek için kişilerin özverili olması gereği, örgütlere bağlılıkta başlangıç noktaları olarak nitelendirilmiştir (Gül, 2002: 48.). Diğer bir ifadeyle Meyer ve Allen'e (1991) göre örgütlerden ziyade bireylerin davranışına karşılık olarak davranışsal bağlılık gelişir. Davranışsal bağlılık süreci Şekil 2.2'de özetlenmiştir.



Kaynak: (Meyer ve Allen, 1991: 69)

Şekil 2.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı

Şekil 2.2'de görüldüğü gibi, birey bir davranışta bulunduktan sonra bazı etmenler sebebiyle davranışlarını sürdürmekte ve belli süre sonra da sürdürmeye devam ettiği davranışlara bağlanmaktadır. Zamanla söz konusu davranışlara uygun tutum geliştirmekte, bunların da davranışların tekrarlanmalarını artırmaktadır (Meyer ve Allen, 1991: 62).

2.3.3. Çoklu Bağlılık Yaklaşımı

Reichers (1988: 97), tutumsal bağlılıkları geliştirip çoklu bağlılık yaklaşımlarını ortaya koymuştur. Örgütsel bağlılıklarla alakalı sınıflandırma, genel olarak bağlılıkların örgüt bütünlüğüne duyulması fikrine dayanır Varoğlu (1993: 112) teorisine göre ise, örgütün farklılaşmamış bir bütün şeklinde olmadıklarının

aksine her birinin de farklı amaçlar ve değer setlerine sahip oldukları koalisyonu içerdiğini vurgulamaktadır.

Bu yönde çoklu bağlılık yaklaşımları, örgütün içinde ki farklı unsurdan hareket ile farklı düzeyde bağlılık türünün ortaya çıkabileceklerini öne sürdüklerinden diğer bağlılıklardan ayrı olarak ele alınır (Balay, 2000: 24). Çoklu bağlılık yaklaşımları, bir birey tarafınca duyulan bağlılıkların başka biri tarafından hissedilen bağlılıklardan farklı olabileceklerini öngörür (Türker, 2013: 136). Dolayısı ile çoklu bağlılık kaynağını belirleme için örgütle alakalı farklı grubun belirlenmeleri gerekir (İnce ve Gül, 2005: 54).

2.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Bir çalışanın işe başlamasından sonra, örgütlere hissettiği bağlılığının nasıl olabileceğini belirten bazı faktörler bulunmaktadır. Salancik (1992: 203) örgütsel bağlılıkları etkileyebilen faktörü dört ana parçaya ayırmıştır. Bunlar görünürlük (visibility), açıklık (explicitness), davranışların geriye döndürülemezliği (irreversibility) ve bizi davranışlarımıza bağlayan irade (volition) faktörleridir (Gregory ve Margaret, 1990: 465).

2.4.1. Görünürlük (Visibility)

Bir davranış bağlılıklarını etkileyebilen en etken belirleyici, davranışların diğer kişiler tarafınca gözlenebilir olmasıdır. Gizli veya gözlenemeyen davranışın bağlılıkların üzerlerindeki etkileri az olur. Bundan dolayı örgütler görünürlük faktörlerini, çalışanın örgütsel bağlılıklarını arttırmada kullanırlar (Gregory ve Margaret, 1990: 466).

2.4.2. Açıklık (Explicitness)

Görünürlük kişiyi örgütlere bağlama açısından yeterli olmaz. Görünürlüklerin açıklıkla desteklenmeleri gerekir. Davranışlar açık oldukça, inkâr edilmeleri o kadar zorlaşır. Açıklık, kişilerin davranışları inkâr edemeyecekleri oranlardır. (Gregory ve Margaret, 1990: 467).

2.4.3. Geriye Döndürülemezlik (Irreversibility)

Davranışın geri döndürülemezlikleri ise, kalıcılıkları ve, iptal edilemezlikleridir. Geri döndürülemez davranışların bağlılıklara etkisi bilindiği için birçok şirket çalışanına başka firmaya aktarılamaz yarar paketleri hazırlamaktadırlar. Bu yararların geri döndürülemezliğini yani kaybolacağını bilen çalışan, ya bu yararlarından vazgeçecek ve şirketten ayrılacak ya da şirkette çalışmaya devam edecektir. Bu şekilde, geriye döndürülemezlik ile bağlılık pekiştirilebilir. Bazı şirketlerde sadece o işyerlerinde işe yarayacak özel beceri eğitimi verilebilir, bu da çalışanın o şirkete bağlılığını artırabilmektedir (Erol, 2000: 67). Bunların dışında çalışanların örgüte bağlılık algılarını güçlendirmek için çocukların eğitim masraflarının ve ev kiralalarının karşılanması gibi aile ile ilgili faktörler de aynı amaç için kullanılabilir. Buna çalışanın örgüt içinde önemini artıracak, kişiler arası iyi ilişkiler kurabileceği projelerde görevlendirilmesi de eklenebilir.

Bütün bu çabalar örgüt, çalışan ilişkisini iyileştirirken ve çalışanın ayrılması durumunda ona çok pahalıya mal olacağını ifade eder. Çünkü örgütteki pozisyonunun geri döndürülemezliği, çalışanın o örgüt için özel becerilerle donanmış olmasından kaynaklanır. Bu nedenle genel beceriler edinilebilecek eğitimler yerine örgüte has özel becerileri geliştiren eğitimlerden geçen çalışan işten ayrıldığında başka bir örgütte aynı pozisyonunu geri döndüremez (Gregory ve Margaret, 1990: 468).

Sonuç olarak çalışanın psikolojik kontratı ile onun duygusal, mantıksal ve sosyal beklentilerini karşılayan bir pozisyondan vazgeçerek işini terk etmesi düşük bir olasılık haline gelebilir (Erol, 2000: 68). Çünkü belirli bir pozisyona olan bağlılık, örgüte olan bağlılığı da artırabilmektedir.

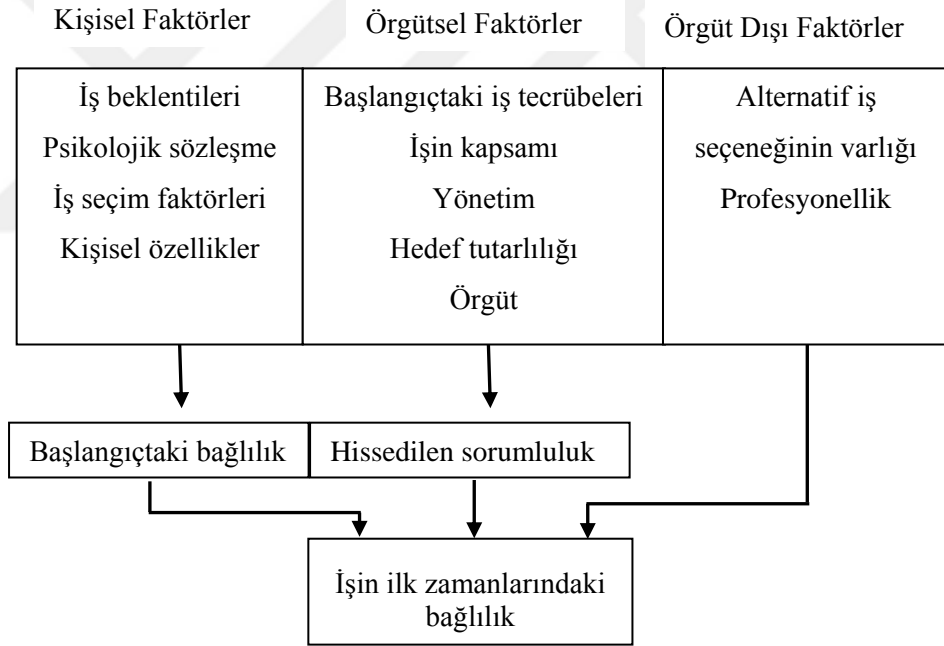
2.4.4. İrade (Volition)

İrade gözlemlenebilir kişisel sorumluluktur ve kişileri davranışlarına bağlayan dördüncü faktördür. İrade olmaksızın davranışlara bağımlılık olamaz. Davranışların sonuçları hakkında sorumluluk hissetmek iradenin göstergesidir; insanları davranışlarından soyutlayamayız. Bunu yapmak insanların kendi davranışlarını

beğenmemesi demektir. Bazı hoş olmayan sonuçlar doğurduğunda davranışları reddetmemiz bu nedenledir (Mowday ve Steers, 1996: 471).

Sonuç olarak çalışan davranışlarında bireysel sorumluluğunu zenginleştirmek, göreve ve örgüte bağlılığı oluşturur ve sürekli kılar. Kendi işini çalışana planlatmak onun bireysel sorumluluğunu ve örgütsel bağlılığını artırabilmektedir (Gregory ve Margaret, 1990: 470).

Sonuç olarak örgütsel bağlılığı artırmak devam eden bir süreçtir. Bu süreç içinde en önemli aşama işe giriş ve uyum süresidir. Mowday ve Steers (1996: 471) başlangıç ve uyum aşamasındaki faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin çok büyük olduğunu söylemektedirler. Bu faktörler; kişisel faktörler, örgütsel faktörler ve örgüt dışı faktörler olarak üç grupta toplanabilir.



Kaynak: (Gregory ve Margaret, 1990: 471)

Şekil 2.3. Örgüt Üyeliğinin Başlangıcındaki Önemli Örgütsel Bağlılık Faktörleri

İşe başlarken örgütsel bağlılığı etkileyen bu faktörlerin dışında örgütsel üyeliğin devamı sırasında ortaya çıkan başka faktörler de bulunmaktadır.

2.4.5. Kişisel Faktörler

Çalışanların işe başlarken taşıdıkları bağlılık seviyeleri bireysel bir faktör şeklindedir. Çalışanların örgütlere bağlılık eğilimleri onun yıllarca o örgüt içinde kalmaları için önemli görülür.

2.4.5.1. İş Beklentileri

Bir üye çalışacağı örgüte bireysel ihtiyaç ve hedeflerini gerçekleştirmek üzere girer ve yapacağı işin bu ihtiyaç ve hedefleri gerçekleştirmede bir araç olup olmayacağı konusunda beklentileri vardır (Aaron, 2001: 539).

2.4.5.2. Psikolojik Sözleşme

İşgücü pazar şartları içinde iş gören ile örgüt arasında imzalanan sözleşme örgütsel bağlılık ile ilişkilidir. Uzun süreli bir sözleşme, iyi tanımlanmış bir görevin başlangıçta kabul edilmesi anlamını taşır.

2.4.5.3. Kişisel Özellikler

Kişisel özellikler örgütsel bağlılık üzerinde farklılıklar yaratabilir. Örneğin yaş, cinsiyet ve eğitim seviyesindeki farklılıklar örgütte elde edilecek ayrıcalıklar ile örgütsel gücün göstergeleri olabilmektedir. Bu ayrıcalıkların derecesi örgütsel bağlılıkta farklılıklar yaratabilmektedir. Çünkü örgütteki yan yararlar, statü ve diğer krediler arttıkça örgütsel bağlılık da artar (Uzun ve Yiğit, 2011: 183).

Daha genç, daha az eğitilmiş, daha çok çocuklu ve çoğunlukla mavi yakalı çalışanlarda sadakat (pasif bağlılık) daha çok gözlemlenirken, daha yaşlı, erkek, daha eğitilmiş, profesyonel ve beyaz yakalı, kıdemli çalışanlarda aktif örgütsel bağlılık gözlemlenmektedir (Tayfun vd., 2008: 180).

Sadece cinsiyet değişkeni söz konusu olduğunda ise mavi yakalı kadınların örgütsel bağlılığının erkeklerden daha yüksek olduğu ifade edilmektedir. Beyaz yakalı profesyonellerde ise erkeklerin daha yüksek örgütsel bağlılığa sahip oldukları gözlemlenmektedir (Aaron, 2001: 542).

Sonuç olarak, kıdem, cinsiyet, çocuk sayısı gibi değişkenler daha çok düşük seviyede çalışanlar ve mavi yakalı çalışanlar için etkilidir. Çünkü onlar için örgüte bağlılık önemlidir. Üst seviyede çalışan profesyoneller ve beyaz yakalılar için ise örgüte bağlılıktan çok mesleğe bağlılık önem kazanmaktadır. Beyaz yakalılar için beklentilerinin karşılanması örgütsel bağlılığın odak noktası olmaktadır. Bu kişilerde örgütsel bağlılığı düşüren ise rol çatışması, rol belirsizliği, merkezi örgütsel yapı, örgüt içi iletişim bozukluğu, etkisiz liderlik, olumsuz iş tecrübesi gibi işe ve örgüte bağlı özelliklerdir (Gregory ve Margaret, 1990: 473)

2.4.6. Örgütsel Faktörler

İşin kapsamı, işin geribildirimi, otonomisi, iddialı ve önemli bir iş olarak algılanıp algılanmaması işle ilgili örgütsel faktörleri oluşturur. Ayrıca, yönetim, karar sürecine katılmak, iş grupları, örgütsel ödüller ve hedefler ile çalışanlara verilen önemi göstermesi nedeniyle ortaklık gibi örgüt özellikleri de örgütsel bağlılığı etkileyebilmektedir (Gregory ve Margaret, 1990: 473-4)

2.4.6.1. Örgütsel Ödüller

Örgütsel ödül örgütsel bağlılıkları etkileyebilen bir faktör durumundadır. Çünkü işveren için bugün gösterilen çaba ve bağlılık karşılığında ödenen ücrettir (Aaron, 2001: 554). Çalışan anlam bulmadığı işe az bağlılık duymaktadır.

Profesyoneller için örgütsel bağlılık ile güçlü ilişkisi olan diğer bir özellik de gelirdir. Bu da profesyonellerin dâhili tip ödüllendirmeler kadar harici ödüllendirmeye de önem verdiklerini göstermektedir. Profesyonellerin önem verdikleri diğer bir örgütsel özellik ise örgütsel iletişimdir (Aaron, 2001: 555).

2.4.6.2. İşin Kapsamı

Örgütsel bağlılık işin kapsamı ile ilgili bazı iş yapısı durumlarına göre değişmektedir; örneğin, yöneticilerin diğer yöneticiler ve astlar arasındaki ilişkileri, onların örgüte bağlılığını etkilemektedir. Astlarından ve diğer yöneticilerden destek, bilgi alabilen ve diğer örgütsel kaynaklardan da yararlanabilen yöneticiler bundan olumlu etkilenmektedir ve örgütsel bağlılık artmaktadır (Aaron, 2001: 556-7). Sonuç

olarak örgütsel bağlılığı incelerken işin kapsamı ve yapısı önemlidir. Çünkü beyaz, mavi yakalı, profesyonel ve hatta beyaz yakalıları daha alt gruplara bölerek değerli bilgiler edinebiliriz.

2.4.6.3. Yönetim

Örgütün hayatta kalabilmesi için örgütsel bağlılık önemli bir faktördür. Güçlü bir örgüt oluşturmak için örgütün enerjisini ekonomik ve sosyal performansa yöneltmesi ve çalışanlarının örgütsel bağlılığına yatırım yapması etkinliği artırabilmektedir.

Yönetim tarzı örgütsel değerlere ve hedeflere bağlılığı artırmaktadır. Eğer üst yönetim örgütsel kültüre ve değerlere önem verirse, verimlilik ve yenilikçilik artmaktadır. Bu da örgütsel bağlılığı artırmaktadır (Ulutaş, 2003: 54).

Çalışanların düşüncelerini ve beklentilerini alarak oluşturulacak esnek kontrol mekanizmaları kurarak çalışan faaliyetleri denetlenebilir. Bu da yönetimin yapısı ve tarzına bağlıdır. Kurum kültürünü büyük oranda etkileyen faktör yönetim tarzıdır. Çünkü kurum kültürünü oluşturan yazılmamış kurallar, değer ve amaçları oluşturan yönetim tarzıdır. Örgüt kültürüne uymak demek bu yazılmamış kural, örgütsel değer ve amaçlara uyum sağlamak olduğuna göre, örgütsel dinamiği belirleyen aslında yönetim tarzıdır. Yönetimin esnekliği ve uyum yeteneği çalışanların dâhili ödüle kavuşması için en uygun stratejidir (Şahin, 2007: 112).

2.4.6.4. Örgütsel Adalet

Örgütlerde adalet kavramı iki açıdan incelenmektedir. Birincisi dağıtıcı adalet (distributive justice) çalışanların örneğin ücretle ilgili olarak, aldığı ücret toplamının ne kadar adil algılandığını gösterir. İkincisi; yontemsel adalet (procedural justice) ücret toplamlarının neye göre karar verildiğinin adil algılanmasıdır (McFarlin ve Sweeney, 2001: 626). Yontemsel adalet örgütsel bağlılık ve çalışan amir arasındaki güveni gösterdiği için örgütsel etkinliğin önemli bir göstergesidir.

2.4.6.5. Örgütsel Kültür

Örgütlere ve örgütsel hedefe bağlılık performansları tahmin etmek için en iyi faktördür. Bu yüzden çalışanın örgütsel bağlılığını artırmak önemli bir görev teşkil eder. Örgütsel bağlılık yönünden yüksek çalışana sahip bir örgütün iyi bir örgüt kültürü uyguladığı düşünülmektedir. Bunlar başarılı olduğu zaman çalışan örgütsel kültürünü kabul eder ve benimser (Ott, 1999: 316).

2.4.6.6. Takım Çalışması

Takım çalışmasının örgütsel bağlılığı düşürdüğü yönünde hiçbir araştırma sonucu bulunmamaktadır. Aksine, takım üyeliği ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin olumlu olduğu ifade edilmektedir. Çünkü otonom çalışma grupları ve takımlar içinde çalışanların iş tatminleri yükselmektedir (Becker ve Billings, 2004: 177). Arkadaşlarına, işlerine ve örgüte karşı olumlu tutum geliştiren takım çalışanlarının üst yönetim, örgüt, amir ve iş arkadaşlarına karşı bağlılıklarının da arttığı belirtilmektedir. Otonom takımlarda ise üst yönetime ve örgüte karşı olumsuz tutum geliştirme daha çok beklenebilir.

Bir takımın verdiği kararların kalitesi ne kadar işbirliği ile alındığına bağlıdır. Bu işbirliği karara ve takıma bağlılığı güçlendirmektedir. Bu bağlılık örgütsel bağlılığı da olumlu etkilemektedir. Bireysel açıdan incelendiğinde de çalışanların karar sürecine katılması onlara karar vericiler ya da liderler tarafından değer verildiğinin göstergesi olarak algılanması ve örgüt içindeki statüsünü güçlendirmesi sonucunu yaratmaktadır. Bu da örgütsel bağlılığı artırmaktadır (Becker ve Billings, 2004: 178).

2.4.6.7. Devlet ve Özel Sektör

Devlet ve özel sektör çalışanları arasında yapılan araştırmalar örgütsel bağlılığın özel sektörde daha yüksek olduğu yönündedir. Bunun nedeni yönetim tarzı sonucunda katılım eksikliği ve merkeziyetçilik olabilir. Bu nedenle çalışılan sektör de örgütsel bağlılığı etkileyen bir faktör olarak göz önünde bulundurulmalıdır.

2.4.7. Örgüt Dışı Faktörler

Örgüt dışı faktörleri iki başlık altında incelemekte fayda bulunmaktadır. Bu başlıklar alternatif iş imkânı ve profesyonellik şeklinde açıklanmaktadır.

2.4.7.1. Alternatif İş İmkânı

İşe başlama kararı verildikten sonra örgütsel bağlılığı artıran en önemli örgütsel olmayan faktör, alternatif iş imkânıdır. Bir araştırmaya göre MBA yapmış öğrencilerin yüksek olmayan bir ücretle işe başladıktan altı ay sonra, başka iş teklifi almadıklarında örgüte bağlılıkları artmaktadır. Yüksek ücretle başladıklarında ise alternatif iş imkânı olup olmaması hiçbir şeyi değiştirmemekte ve aynı örgütsel bağlılığı göstermektedirler (Yılmaz ve Ekici, 2003: 3).

2.4.7.2. Profesyonellik

Örgütlerde söz konusu profesyonellik olursa çelişkili bir örgüt bağlılığı karşımıza çıkar. Hukukçu, tıpçı, mühendis ve diğer bazı teknik alandaki profesyoneller için ya mesleğine ya da örgütüne bağlılık önem kazanmaktadır. Bu nedenle profesyonellerde üst düzey yönetici olmak ve ücret ile örgütsel bağlılık arasında olumlu bir ilişki görülebilmektedir (Gunz ve Gunz, 1999: 802).

2.5. İş ve Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık ve iş stresi, demografik özellikler de göz önünde bulundurulduğunda, işten ayrılma ve iş tatmini için iyi bir gösterge olabilmektedir. Örgütsel stres maddi ve manevi boyutları çok büyük olan bir olgudur. Stres ve sonuçları arasındaki ilişki ile örgütsel bağlılığı inceleyen birçok araştırma bulunmaktadır (Gül, 2002: 38).

Çalışanlar örgüte katkıları ve kimlik birliğinden dolayı örgüt zorluğundan daha çok etkilenirler. Örgütsel bağlılıkların bireyin örgütsel tehlikeden ve problemden daha kolayca etkilenebilmesi örgütsel bağlılıklarının onun hassasiyetini artırmasında kaynaklanır (Erol, 2000: 81).

Stres-sonuç ve örgütsel bağlılık konusundaki karşıt görüş ise Kobasa (1982) ile Mowday ve arkadaşları (1982) tarafından ileri sürülmüştür. Araştırmacılar örgütsel bağlılığın, çalışanı stresin olumsuz etkilerinden koruduğunu belirterek, ait olma duygusunun güven yarattığını ve bu güvenin kişiyi stresin olumsuz etkilerinden koruduğunu belirtmektedir (Aaron, 2001: 559).

Begley ve Czajka (1993) bu iddiaları inceleyen bir araştırma yapmış ve örgütsel bağlılığın iş tatminsizliğinden kaynaklanan strese engel olduğunu, stresin örgütsel bağlılığın düşük olduğu zaman işten duyulan memnuniyetsizliği artırdığını belirtmiştir. Bu durumda örgütsel bağlılık stres-sonuç ilişkisinde yumuşatıcı rol oynamaktadır (Aaron, 2001: 559).

Cooper ve Baglioni (1988) örgütsel streste; ruhi ve fiziki sağlık şikâyeti, düşen iş tatminleri, devamsızlıklar ve işten ayrılmalar gibi sonuçları doğurabileceğini belirtmiştir. Örgütsel stresle örgütsel bağlılıkların ruhi ve fiziki sağlıklarını etkilemeleri, baş edebilmek becerilerine bağlı olabilir. Bu yüzden örgütsel bağlılıkların önemi, stresi yumuşatmak etkilerinden çok stres sonucunu doğrudan etkilemesindedir. Örgütsel bağlılıklar sağlık bozukluğu ve işten ayrılmak gibi niyetleri olumsuz yönden, iş tatminlerini ise olumlu yönden etkiler (Leong vd., 1996: 1346). Sonuç olarak yazarlar, kronik iş stresinin, yüksek örgütsel bağlılığa sahip çalışanlarda aynı derecede güçlü olumsuz sonuçlar doğurmayacağını ifade etmektedirler (Jamal, 2003: 734).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ STRESİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı, Yöntemi, Evreni ve Hipotezleri

Bu başlık kapsamında araştırmanın, amacı, yöntemi, evren ve örnekleme değinilmektedir.

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, iş stresi ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmaktadır. Bu çalışmayla Türk Katılım Bankacılığında yaşanan iş stresi ve örgütsel bağlılığın bugünkü durumunun nasıl olduğu hakkında bilgi aktarılmaktadır.

3.1.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma tarama modeli kullanılarak yapılmıştır. Bununla birlikte veri toplama aracı açıklanacak olup, araştırmanın yapıldığı evren ve örneklem hakkında da kısa bilgiler verilmektedir. Son olarak ise veri analizinde kullanılan tekniklere değinilecektir.

3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evreni, Malatya ilinde faaliyet gösteren özel ve yabancı sermayeli katılım bankaları şubelerinde görev yapan kişilerden oluşmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise, katılım bankalarında görüşme tekniği ile tespit edilmiş 60 çalışandan meydana gelmektedir.

3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

H₁: İş stresinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₁₍₁₎: Sorumluluk duygusundan kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H₁₍₂₎: Aile ve yönetim etkisinden kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H₁₍₃₎: Bilgi engellerinden kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H₁₍₄₎: Yeniliklerden kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H₁₍₅₎: Bürokratik stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H₁₍₆₎: Yönetim engellerinden kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

3.5. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları

Bu çalışmanın temel varsayımları şöyledir:

- Araştırmada ele alınan örneklemin evreni yansıttığı varsayılmıştır.
- Araştırmaya katılanların anket sorularını özgür iradeleriyle hiçbir baskı altında kalmaksızın yanıtladıkları varsayılmıştır.
- Anket sorularının çalışmanın amacını yansıttığı varsayılmıştır.
- Araştırma kapsamında kullanılan veri toplama araçlarının geçerli ve güvenilir olduğu varsayılmıştır.

Araştırma, 2018 yılında Malatya il sınırları içerisinde bulunan farklı katılım banka şubelerinde görevli 60 banka çalışanı ve çalışmanın sonuçlandırılmasına ilişkin bulgular araştırmada kullanılan “Kişisel Bilgi Formu”, “Algılanan Stres Ölçeği” ve “Örgütsel Bağlılık Ölçeği” ile sınırlıdır.

3.6. Veri Toplama Araçları

Araştırmanın konusunu “İş Stresi” ve “Örgütsel Bağlılık” oluşturmaktadır. Bu çalışmada, "Kişisel Bilgi Formu", "Algılanan Stres Ölçeği" ve "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" kullanılarak veriler incelenmiştir.

3.6.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada, veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır ve ölçek olarak da Beşli Likert ölçeği tercih edilmiştir. Anket üç kısımdan oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların demografik özellikleri hakkında yedi soru, ikinci bölümünde algılanan stres ölçeği ve üçüncü bölümünde örgütsel bağlılık ölçeği bulunmaktadır.

3.6.2. Algılanan Stres Ölçeği

Anketin ikinci bölümünde, genel iş yaşamında iş stresini konu alan, “İş Stresi Ölçeği” kullanılmıştır. İş stresi anketini cevaplandıranların seçmesi gereken tercihler ise “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “fikrim yok”, “katılıyorum” ve “tamamen katılıyorum” şeklindedir. Rizzo ve arkadaşlarının (1972) geliştirdikleri rol çatışması (sekiz alt değişken) ve rol belirsizliği (altı alt değişken) grup değişkeni, Netemeyer ve arkadaşlarının (1996) geliştirdikleri iş-aile çatışması (dört alt değişken) grup değişkeni ile literatür ve sektörle ilgili yapılan araştırmalar sonucu belirlenen rol stresi (12 alt değişken) grup değişkeni kullanılıp anket oluşturulmuştur. Toplam 28 soru ortaya çıkmıştır. Bu araştırmada kullanılan İş Stres ölçeğinin Cronbach’s Alpha güvenirliliğinin yüksek derecede olduğu görülmüş ve analiz kısmında verilmiştir.

3.6.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Anketin üçüncü bölümünde ise örgütsel bağlılık ile ilgili, Allen (1990), tarafından geliştirilen “örgütsel bağlılık ölçeği” kullanılmıştır. Bu ölçeği daha önce Yıldırım (2002), doktora tezinde kullanmak üzere Türkçeye uyarlamış, geçerlilik ve güvenirlilik konusunda hiçbir sıkıntı yaşamamıştır. Ayrıca Düzün (2014) bu ölçeği yayımladığı yüksek lisans tezinde kullanmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeği 24 maddeden oluşmasına rağmen bu çalışmada sonuca ulaşmak için 19 maddenin yeterli olacağı düşünülmüş ve uygulanmıştır.

3.7. Verilerin İstatistik Analizi

Araştırmada standart sapma, aritmetik ortalama, frekans dağılımlı istatistiksel yöntemleri kullanılmıştır. Analiz yöntemine göre verilerin parametrik olması nedeniyle ayrıca çalışma grubundan elde edilen verilerin açımlayıcı faktör analizine uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlet testi ile açıklanmıştır. Bu test sonucunda değer 0.50'den yüksek bulunmuş ve ölçekteki her bir değerışken, diğer değerışkenler tarafından mkemmek bir şekilde tahmin edilebilmiştir. Ayrıca, araştırmamızın korelasyon analizinde de Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Araştırmanın sürekli değerışkenleri arasında nedensellik ilişkisini belirlemek üzere; bağımsız değerışkenler yardımıyla zor elde edilen bağımlı değerışken değerini kestirmek için regresyon analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Veriler SPSS 19 For Windows (Statistical Program For Social Sciences) programında değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

3.8. Bulgular

3.8.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Katılımcıların Sosyo-demografik özellikleri Tablo 3.1’de yer almaktadır.

Tablo 3.1. Katılımcıların Sosyo-demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Sosyo-Demografik Özellikler	Sayı (n)	%
Cinsiyet		
Erkek	40	81.6
Kadın	9	18.4
Toplam	49	100.0
Yaş (yıl)		
24 yaş ve altı	7	14.3
25-34 yaş arası	28	57.1
35-44 yaş arası	13	26.5
45 yaş ve üzeri	1	1.9
TOPLAM	49	100.0
Medeni Durum		
Evli	32	65.3
Bekar	17	34.7
TOPLAM	49	100.0
Eğitim Durumu		
Lise	3	6.2
Lisans	40	81.6
Lisans üstü	6	12,2
TOPLAM	49	100.0
Çalıştığı Kurum		
Vakıf Katılım	5	10.2
Kuveyt Türk	16	32.7
Ziraat Katılım	4	8,2
Albaraka Türk	12	24,5
Türkiye Finans	12	24,5
TOPLAM	49	100.0
Çalıştığı Birimdeki Görevi		
Pazarlama	22	44.9
Operasyon	27	55.1
TOPLAM	49	100.0
Kurumdaki Çalışma Süresi		
5 yıl ve altı	24	49.0
6 -10 yıl arası	17	34.7
11-15 yıl arası	7	14,3
16 yıl ve üzeri	1	2,0
TOPLAM	49	100.0

Tablo 3.1 incelendiğinde katılımcıların % 81.6'sının erkek olduğu, % 57,1'inin (n=28) 25-34 yaş aralığında bulunduğu, % 65,3'ünün (n=32) evli, % 81,6'sının

(n=40) lisans mezunu oldukları, % 32,7'sinin (n=16 Kuveyt Türk, % 24,5'inin (n=12) Albaraka Türk ve Türkiye Finans'ta çalıştığı, % 55,1'inin (n=27) ise operasyon bölümünde, kalanların da pazarlama bölümünde çalıştığı, % 49,0'unun 5 yıl ve altı bir süredir kurumda çalıştıkları belirlenmiştir.

3.8.2. Hipotezlerin Testleriyle İlgili Bulgular

Çalışmamızda iş stresi ve örgütsel bağlılık ölçeğinin geçerliliğini saptamak için, açımlayıcı faktör analizleri kullanıldı. Bu analizde temel bileşen analizleri yöntemiyle varimax eksen döndürme testi beraber kullanılmıştır. Açımlayıcı faktör analizi uygulanabilirliği ölçümleri için Kaiser Meyer Olkin (KMO) yeterlilik ölçümü ve Bartlett Küresellik testlerine bakılmıştır. Ölçekte iç tutarlılık testi için Cronbach's Alpha iç tutarlılık testi uygulanmıştır. Son olarak ise ölçekten elde edilmiş alt boyutun birbirleriyle olan ilişkilerini belirlemek için Pearson Korelasyon analizi ve regresyon analizleri uygulanmıştır.

Tablo 3.2. İş Stres Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi Tablosu

Özellikler	
Kaiser Meyer Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçümü	0,698
Barlet Küresellik Testi Yaklaşık Ki-kare	1052,289
Serbestlik Derecesi	378
Anlamlılık	0,000*

*p<0.05 ve p<0.01 düzeyinde anlamlı

Tablo 3.2'de KMO örnekleme yeterlilik ölçümünde değer 0,698 olarak bulunmuştur. Bu değer KMO için çok iyi bir değer olduğunu ve ilgili veri grubuna analiz yapılmasının uygun olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca korelasyon matrisinin benzer matris olup olmadığı hipotezlerini test etme için Bartlett Küresellik Testi kullanılmıştır. Bu test sonucunda bu hipotez p<0.01 seviyesinde kabul edilmiştir. Bu sonuçta da maddeler arasında ilişkinin varlığını ortaya koyarak faktör analizi için verilerin uygunluğunu göstermektedir. Verilerin faktör analizine uygunluğu konusundaki en son test maddelerin "başlangıç ortak değerlerinin" incelenmesidir. Bu değerler Tablo 3.3'de verilmiştir.

Tablo 3.3. İş Stres Ölçeği Test Maddeleri Başlangıç Ortak Değerleri

Özellikler	Başlangıç	Elde Edilen
İşimi yapmak için gerekli araç ve kaynaklara sahibim.	1,000	,891
Çalışma yöntemleri farklı olan kişiler veya gruplarla çalışmak zorundayım.	1,000	,805
Yapma zorunluluğum olmayan işleri yapıyorum.	1,000	,700
İş yeri kuralları ve politikası işi iyi yapmamı engelliyor.	1,000	,761
İş arkadaşlarımızın aralarında çatışmalara sebep olan istekleri oluyor.	1,000	,795
Çok farklı işleri yapmak zorunda kalıyorum.	1,000	,803
İşimle alakalı tarafın hepsini birden memnun edemiyorum.	1,000	,794
İnsan gücünün kaldıramayacağı bir iş yapıyorum.	1,000	,799
İş amacım açık ve planlı şekilde bildirilmemiştir.	1,000	,687
İşlerimi yaptığımda zamanı nasıl kullanacağımı bilmiyorum.	1,000	,715
Sorumluluğumun ne olduklarını bilmiyorum.	1,000	,874
Benden ne beklediklerini tam olarak bilmiyorum.	1,000	,889
Sahip olduğum yetkimi tam olarak bilmiyorum.	1,000	,847
Yöneticim ne yapmam gerektiğini açık bir şekilde bana açıklamamaktadır.	1,000	,694
İşimin yarattığı gerginlik ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	1,000	,812
İşime ayırdığım süre ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	1,000	,883
İşimle ilgili sorumluluklarımdan dolayı evde yapmak istediklerimi yapamıyorum.	1,000	,895
İşimle ilgili görevlerimden dolayı ailevi faaliyetlerimle ilgili planlarımda değişiklik yapmak zorunda kalıyorum.	1,000	,803
İlerleme ve terfiler için performansımın nasıl değerlendirildiğini bilmiyorum.	1,000	,688
Yaptığım işin statüsü düşüktür.	1,000	,523
Yöneticim bazı elemanlarına ayrıt edici şekilde davranmaktadır.	1,000	,708
İşimi gerektiği gibi yapabilmem için daha fazla zamana ihtiyacım var.	1,000	,779
Kurumun politika ve yöntemleri birbiriyle uyumlu değildir.	1,000	,647
İş yüküm çok fazladır.	1,000	,776
Çalışma bölgeleri dengeli ve adaletli dağıtılmamaktadır.	1,000	,691
Yıllık izin süresi çok kısadır.	1,000	,647
Özel ve ailevi problemlerim, üzerimde baskı ve gerginliğe neden olmaktadır.	1,000	,788
İklim koşulları ve aşırı iş yükü sağlık problemleri yaşamama sebep olmaktadır.	1,000	,792

Tablo 3.3 incelendiğinde maddelerin başlangıç ortak değerleri en düşük 0,523 en yüksek 0,895 olduğu saptanmıştır. Bu değerler verilerin faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. İş stres ölçeği test maddelerinin döndürülmüş faktör yükleri Tablo 3.4’te sunulmuştur.

Tablo 3.4. İş Stres Ölçeği Test Maddeleri Döndürülmüş Faktör Yükleri

Ölçek Madde No	Ölçek Maddeleri	Faktör Numarası					
		1	2	3	4	5	6
Ö16	İşime ayırdığım süre ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	,941					
Ö15	İşimin yarattığı gerginlik ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	,777					
Ö9	İş amaçlarım planlı ve açık bir şekilde belirtilmemiştir.	,588					
Ö14	Yöneticim ne yapmam gerektiğini açık bir şekilde bana açıklamamaktadır.	,582					
Ö27	Özel ve ailevi problemlerim, üzerimde baskı ve gerginliğe neden olmaktadır.		,898				
Ö28	İklim koşulları ve aşırı iş yükü sağlık problemleri yaşamama sebep olmaktadır.		,853				
Ö17	İşimle ilgili sorumluluklarımdan dolayı evde yapmak istediklerimi yapamıyorum.		,807				
Ö24	İş yüküm çok fazladır.		,802				
Ö18	İşimle ilgili görevlerimden dolayı ailevi faaliyetlerimle ilgili planlarımda değişiklik yapmak zorunda kalıyorum.		,719				
Ö19	İlerleme ve terfiler için performansımın nasıl değerlendirildiğini bilmiyorum.		,717				
Ö26	Yıllık izin süresi çok kısadır.		,547				
Ö12	Benden ne beklendiğini tam olarak bilmiyorum.			,944			
Ö13	Sahip olduğum yetkilerimi tam olarak bilmiyorum.			,847			
Ö11	Sorumluluklarımın ne olduğunu bilmiyorum.			,800			
Ö10	İşimi yaparken zamanımı nasıl kullanmam gerektiğini bilmiyorum.			,705			
Ö1	İşimi yapabilmek için gerekli olan kaynak ve araçlara sahibim.				,920		
Ö2	Çalışma yöntemi farklı olan kişi veya grupla çalışmak zorundayım.				,809		
Ö4	İş yerindeki kural ve politikalar işimi iyi yapmamı engelliyor.					,777	
Ö8	İnsan gücünün yapmaya yeterli olmadığı bir iş yapıyorum.					,761	
Ö6	Çok farklı işleri yapmak zorunda kalıyorum.					,718	
Ö3	Yapmak zorunda olmadığım işleri yapıyorum.					,552	
Ö5	Çalışma arkadaşlarımdan aramızda çatışmaya neden olan istekleri oluyor.						,788
Ö25	Çalışma bölgeleri dengeli ve adaletli dağıtılmamaktadır.						,743
Ö7	İşimle ilgili tarafların hepsini aynı anda memnun edemiyorum.						,730
Ö21	Yöneticim bazı elemanlarına ayrıt edici şekilde davranmaktadır.						,649
Ö23	Kurumunum politika ve yöntemleri birbiriyle uyumlu değildir.						,636
Ö22	İşimi gerektiği gibi yapabilmem için daha fazla zamana ihtiyacım var.						,487
Ö20	Yaptığım işin statüsü düşüktür.						,487

Tablo 3.4 incelendiğinde, birinci alt boyutun (16., 15., 9. ve 14.) maddelerden, ikinci alt boyutun (27., 28., 17., 24., 18., 19 ve 26.) maddelerden, üçüncü alt boyutun (12., 13., 11. ve 10) maddelerden, dördüncü alt boyutun (1. ve 2.) maddelerden, beşinci alt boyutun (4., 8., 6., ve 3.) maddelerden, altıncı alt boyutun (5., 25., 7., 21., 23., 22. ve 20.) maddelerden oluştuğu görülmektedir. Yapılan bu analizler sonunda iş stres

ölçeğinin 28 maddeden ve altı alt boyuttan oluştuğu saptanmıştır. Son olarak, toplam ölçeğin ve alt boyutların Alfa iç tutarlılık değerlerine bakılarak faktörler tanımlanmıştır.

Güvenilirlik analizi, ölçmede kullanılan araçların güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiş bir yöntem olup bu konuda en çok kullanılan Cronbach's Alpha katsayısı (α)'dır. 0 ila 1 arasında değişen bu katsayıya karşılık gelen güvenilirlik dereceleri aşağıdaki gibidir;

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise anket güvenilir değil,

$0,40 < \alpha < 0,60$ ise anket düşük güvenilir,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise anket oldukça güvenilir,

$0,60 \leq \alpha < 1,00$ ise anket yüksek derecede güvenilirdir.

Tablo 3.5. İş Stresi Ölçeğinin Toplam ve Alt Boyutlarının Alfa Değerleri

Ölçek Madde No:	Ölçek Maddeleri	Madde Sayısı	Alt boyutlar alfa değeri	Toplam ölçeğin alfa değeri
Sorumluluk	16. İşime ayırdığım süre ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır. 15. İşimin yarattığı gerginlik ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır. 9. İş amaçlarım planlı ve açık bir şekilde belirtilmemiştir. 14.Yöneticim ne yapmam gerektiğini açık bir şekilde bana açıklamamaktadır.	4	0,841	0,912
Aile ve Yönetim Etkisi	27.Özel ve ailevi problemlerim, üzerimde baskı ve gerginliğe neden olmaktadır. 28. İklim koşulları ve aşırı iş yükü sağlık problemleri yaşamama sebep olmaktadır. 17. İşimle ilgili sorumluluklarımdan dolayı evde yapmak istediklerimi yapamıyorum. 24. İş yüküm çok fazladır. 18. İşimle ilgili görevlerimden dolayı ailevi faaliyetlerimle ilgili planlarımda değişiklik yapmak zorunda kalıyorum. 19. İlerleme ve terfiler için performansımın nasıl değerlendirildiğini bilmiyorum. 26.Yıllık izin süresi çok kısadır.	7	0,904	
Bilgi Engelleri	12. Benden ne beklendiğini tam olarak bilmiyorum. 13. Sahip olduğum yetkilerimi tam olarak bilmiyorum. 11. Sorumluluklarımdan ne olduğunu bilmiyorum. 10. İşimi yaparken zamanımı nasıl kullanmam gerektiğini bilmiyorum.	4	0,888	
Yenilikler	1.İşimi yapabilmek için gerekli olan kaynak ve araçlara sahibim. 2.Çalışma yöntemi farklı olan kişi veya grupla çalışmak zorundayım.	2	0,819	
Bürokrasi	4. İş yerindeki kural ve politikalar işimi iyi yapmamı engelliyor. 8. İnsan gücünün yapmaya yeterli olmadığı bir iş yapıyorum. 6.Çok farklı işleri yapmak zorunda kalıyorum. 3.Yapmak zorunda olmadığım işleri yapıyorum.	4	0,799	

Yönetim Engelleri	5. Çalışma arkadaşlarımın aramızda çatışmaya neden olan istekleri oluyor. 25. Çalışma bölgeleri dengeli ve adaletli dağıtılmamaktadır. 7. İşimle ilgili tarafların hepsini aynı anda memnun edemiyorum. 21. Yöneticim bazı elemanlarına ayrıntı edici şekilde davranmaktadır. 23. Kurumun politika ve yöntemleri birbiriyle uyumlu değildir. 22. İşimi gerektiği gibi yapabilmem için daha fazla zamana ihtiyacım var. 20. Yaptığım işin statüsü düşüktür.	7	0,841	
-------------------	--	---	-------	--

Tablo 3.5’te görüldüğü gibi, toplam ölçeğin ve alt boyutların Cronbach Alpha iç tutarlılık değerleri incelendiğinde birinci alt boyut olan (sorumluluk için $\alpha=0.841$), ikinci alt boyut olan (aile ve yönetim etkisi $\alpha=0.904$), üçüncü alt boyut olan (Bilgi Engelleri $\alpha=0.888$), dördüncü alt boyut olan (yenilikler $\alpha=0.819$) ve beşinci alt boyut olan (bürokrasi $\alpha=0.799$, altıncı alt boyut olan (yönetim engelleri $\alpha=0.841$) olarak belirlenmiştir. Toplam ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlılık değerleri ise ($\alpha=0.912$) olarak bulunmuştur.

Örgütsel bağlılık ölçeğinin KMO ve Bartlett küresellik testi, Tablo 3.6’de verilmiştir.

Tablo 3.6. Örgütsel Bağlılık Ölçeği KMO ve Bartlett Küresellik Testi

Özellikler	
Kaiser - Meyer Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçümü	0.616
Barlet Küresellik Testi Yaklaşık Ki-kare	407.660
Serbestlik Derecesi	171
Anlamlılık	0.000*

* $p<0.05$ ve $p<0.01$ düzeyinde anlamlı

Tablo 3.6’da KMO örnekleminin yeterlilik ölçüm değeri 0.616 olarak bulunmuştur. KMO için iyi bir değer olduğunu ve ilgili veri grubuna analiz yapılmasının uygun olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca Tablo 3.6’da korelasyon matrisinin benzer matris olup olmadığı hipotezini test etmek için Bartlett küresellik testi kullanılmıştır. Bu test sonucunda bu hipotez $p<0.01$ seviyesinde kabul edilmiştir. Bu, sonuçta maddeler arasında ilişkinin varlığını ortaya koyarak faktör analizi için verilerin uygunluğunu göstermektedir. Verilerin faktör analizine uygunluğu konusundaki en son test maddelerin “başlangıç ortak değerlerinin” incelenmesidir. Bu değerler Tablo 4.7’de verilmiştir.

Tablo 3.7. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Test Maddeleri Başlangıç Ortak Değerleri

Özellikler	Başlangıç	Elde Edilen
Kariyerimin bundan sonraki bölümünü bu iş yerinde geçirmekten mutluyum	1,000	,728
İşyerimi sosyal hayatımda konuşmaktan hoşlanırım.	1,000	,558
İşyerindeki sorunları kendi sorunlarımmış gibi hissedirim.	1,000	,710
Bu işyerinde duyduğum bağlılığı, bir başka işyerinde duyabileceğimi sanıyorum.	1,000	,552
İşyerimde kendimi, ailenin bir parçası gibi hissetmiyorum.	1,000	,806
Bu işyeriyle aramda duygusal bir bağ hissetmiyorum.	1,000	,821
Bu işyeri, benim için çok önemli, kişisel bir anlamı var.	1,000	,601
İşyerime güçlü bir ait olma duygusu hissetmiyorum.	1,000	,642
Başka bir iş bulmadan şu anki işimden ayrılırsam, ortaya çıkacak olan sorunlar beni korkutmaz.	1,000	,401
İşyerimden ayrılmayı istiyor olsam dahi hemen ayrılmak benim için zor olur.	1,000	,755
Şimdi işimi bırakmaya karar verirsem hayatımda pek çok şey aksar.	1,000	,620
Şu anda işimi bırakmak, bana çok pahalıya mal olmaz.	1,000	,604
Bu iş yerinde çalışmaya devam etmeyi hem istiyorum hem de buna mecburum.	1,000	,651
Bu işyerinden ayrılmayı düşünebilmek için mevcut seçeneklerin çok sınırlı olduğu kanısındayım.	1,000	,477
Bu işyerinden ayrılmayı göze alamamanın en ciddi nedenlerinden biri de buradan daha iyi seçeneklerin olmamasındadır.	1,000	,722
Bu işe devam etmemin başlıca nedenlerinden biri, işten ayrılmanın önemli kişisel fedakârlıklar gerektirecek olmasıdır. Başka bir işyeri, burada sahip olduğum olanakların tümünü sağlayamayabilir.	1,000	,800
Günümüzde insanların çok sık iş değiştirdiklerini görüyorum.	1,000	,525
Bir insanın çalıştığı iş yerinde daima sadık kalmaması gerektiğine inanıyorum.	1,000	,839
Sürekli iş değiştirmek bana hiç de ahlak dışı görünmüyor.	1,000	,712

Tablo 3.7 incelendiğinde maddelerin başlangıç ortak değerleri en düşük 0,401 en yüksek 0,839 olduğu saptanmıştır. Bu değerler verilerin faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. Örgütsel bağlılık ölçeği test maddeleri döndürülmüş faktör yükleri Tablo 3.8’de verilmiştir.

Tablo 3.8. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Test Maddeleri Döndürülmüş Faktör Yükleri

Ölçek Madde No:	Ölçek Maddeleri	Faktör Numarası				
		1	2	3	4	5
B18	Bir insanın çalıştığı iş yerinde daima sadık kalmaması gerektiğine inanıyorum.	,981				
B19	Sürekli iş değiştirmek bana hiç de ahlak dışı görünmüyor.	,640				
B10	İşyerimden ayrılmayı istiyor olsam dahi hemen ayrılmak benim için zor olur.		,863			
B13	Bu iş yerinde çalışmaya devam etmeyi hem istiyorum hem de buna mecburum.		,754			
B11	Şimdi işimi bırakmaya karar verirsem hayatımda pek çok şey aksar.		,609			
B17	Günümüzde insanların çok sık iş değiştirdiklerini görüyorum.		,526			
B14	Bu işyerinden ayrılmayı düşünebilmek için mevcut seçeneklerin çok sınırlı olduğu kanısındayım.		,501			
B6	Bu işyeriyle aramda duygusal bir bağ hissetmiyorum.			,913		
B5	İşyerimde kendimi, ailenin bir parçası gibi hissetmiyorum.			,825		
B8	İşyerime güçlü bir ait olma duygusu hissetmiyorum.			,684		
B4	Bu işyerinde duyduğum bağlılığı, bir başka işyerinde duyabileceğimi sanıyorum.			,429		
B9	Başka bir iş bulmadan şu anki işimden ayrılırsam, ortaya çıkacak olan sorunlar beni korkutmaz.			,407		
B12	Şu anda işimi bırakmak, bana çok pahalıya mal olmaz.			,326		
B3	İşyerindeki sorunları kendi sorunlarımla gibi hissederim.				,827	
B1	Kariyerimin bundan sonraki bölümünü bu iş yerinde geçirmekten mutluyum				,715	
B7	Bu işyeri, benim için çok önemli, kişisel bir anlamı var.				,647	
B2	İşyerimi sosyal hayatımda konuşmaktan hoşlanırım.				,609	
B15	Bu işyerinden ayrılmayı göze alamamanın en ciddi nedenlerinden biri de buradan daha iyi seçeneklerin olmamasındadır.					,790
B16	Bu işe devam etmemin başlıca nedenlerinden biri, işten ayrılmamanın önemli kişisel fedakârlıklar gerektirecek olmasıdır. Başka bir işyeri, burada sahip olduğum olanakların tümünü sağlayamayabilir.					,744

Tablo 3.8 incelendiğinde, birinci alt boyutun (18. ve 19.) maddelerden, ikinci alt boyutun (10., 13., 11., 17. ve 14.) maddelerden, üçüncü alt boyutun (6., 5., 8., 4., 9. ve 12) maddelerden, dördüncü alt boyutun (3., 1., 7. ve 2.) maddelerden, beşinci alt boyutun (15. ve 16.) maddelerden oluştuğu görülmektedir. Yapılan bu analizler sonunda Örgütsel bağlılık stres ölçeğinin 28 maddeden ve beş alt boyuttan oluştuğu görülmektedir. Son olarak, toplam ölçeğin ve alt boyutların Alfa iç tutarlılık değerlerine bakılarak faktörler tanımlanmıştır.

Tablo 3.9. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Alt boyutları ve Alfa Değerleri

Alt Boyut	Ölçek Maddeleri	Madde Sayısı	Alt boyutlar alfa değeri	Toplam ölçeğin alfa değeri
İş Değiştirme	18. Bir insanın çalıştığı iş yerinde daima sadık kalmaması gerektiğine inanıyorum. 19. Sürekli iş değiştirmek bana hiç de ahlak dışı görünmüyor.	2	0,733	0,766
Mecburiyet	10. İşyerimden ayrılmayı istiyor olsam dahi hemen ayrılmak benim için zor olur. 13. Bu iş yerinde çalışmaya devam etmeyi hem istiyorum hem de buna mecburum. 11. Şimdi işimi bırakmaya karar verirsem hayatımda pek çok şey aksar. 17. Günümüzde insanların çok sık iş değiştirdiklerini görüyorum. 14. Bu işyerinden ayrılmayı düşünebilmek için mevcut seçeneklerin çok sınırlı olduğu kanısındayım.	5	0,784	
Duygusal Engeller	6. Bu işyeriyle aramda duygusal bir bağ hissetmiyorum. 5. İşyerimde kendimi, ailenin bir parçası gibi hissetmiyorum. 8. İşyerime güçlü bir ait olma duygusu hissetmiyorum. 4. Bu işyerinde duyduğum bağlılığı, bir başka işyerinde duyabileceğimi sanıyorum. 9. Başka bir iş bulmadan şu anki işimden ayrılırsam, ortaya çıkacak olan sorunlar beni korkutmaz. 12. Şu anda işimi bırakmak, bana çok pahalıya mal olmaz.	6	0,770	
Aidiyet	3. İşyerindeki sorunları kendi sorunlarımmış gibi hissederim. 1. Kariyerimin bundan sonraki bölümünü bu iş yerinde geçirmekten mutluyum 7. Bu işyeri, benim için çok önemli, kişisel bir anlamı var. 2. İşyerimi sosyal hayatımda konuşmaktan hoşlanırım.	4	0,781	
Korku	15. Bu işyerinden ayrılmayı göze alamamanın en ciddi nedenlerinden biri de buradan daha iyi seçeneklerin olmamasındadır. 16. Bu işe devam etmemin başlıca nedenlerinden biri, işten ayrılmanın önemli kişisel fedakârlıklar gerektirecek olmasıdır. Başka bir işyeri, burada sahip olduğum olanakların tümünü sağlayamayabilir.	2	0,723	

Tablo 3.9’da görüldüğü gibi, örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin toplam ölçeğin ve alt boyutların Cronbach Alpha iç tutarlılık değerleri incelendiğinde birinci alt boyut olan (iş değiştirme için $\alpha=0.733$), ikinci alt boyut olan (mecburiyet $\alpha=0.784$), üçüncü alt boyut olan (duygusal engeller $\alpha=0.770$), dördüncü alt boyut olan (aidiyet

$\alpha=0.781$ ve beşinci alt boyut olan (korku $\alpha=0.723$) olarak belirlenmiştir. Toplam ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlılık değerleri ise ($\alpha=0.766$) olarak bulunmuştur.

İş stresi ölçeği alt boyutlarının korelasyonu Tablo 3.10’da verilmiştir.

Korelasyon analizi iki veya daha fazla değişken arasında bir ilişkinin olup olmadığı şayet ilişki varsa bu ilişkinin şiddetini ortaya koyan bir istatistiki analizdir. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 ($-1 \leq r \leq +1$) arasında değişen değerler almakla birlikte, korelasyon kat sayılarında 0,00 ile 0,25 arası değer ‘çok zayıf’, 0,26 ile 0,49 arası değer ‘zayıf’, 0,50 ile 0,69 arası değer ‘orta’, 0,70 ile 0,89 arası değer ‘yüksek’, 0,90 ile 1,00 arası değer ise ‘çok yüksek’ olduğu ifade edilir. Korelasyon katsayısının pozitif olması değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin olduğunu, negatif olması ise ters yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.10. İş Stresi Ölçeği Alt boyutlarının Korelasyon Tablosu

		Sorumluluk Alt Boyutu	Aile ve Yönetim Alt Boyutu	Bilgi Engelleri Alt Boyutu	Yenilikler Alt Boyutu	Bürokrasi Alt Boyutu	Yönetim Engelleri Alt Boyutu
Sorumluluk Alt Boyutu	Korelasyon	1	,672**	,420**	-0,227	,477**	,592**
	Anlamlılık		0,000	0,003	0,116	0,001	0,000
Aile ve Yönetim Alt Boyutu	Korelasyon		1	0,161	-0,128	,421**	,728**
	Anlamlılık			0,268	0,381	0,003	0,000
Bilgi Engelleri Alt Boyutu	Korelasyon			1	-,331*	0,266	0,166
	Anlamlılık				0,02	0,064	0,254
Yenilikler Alt Boyutu	Korelasyon				1	0,054	-0,033
	Anlamlılık					0,713	0,824
Bürokrasi Alt Boyutu	Korelasyon					1	,552**
	Anlamlılık						0,000
Yönetim Engelleri Alt Boyutu	Korelasyon						1
	Anlamlılık						

* $p < 0.05$ düzeyde anlamlı

** $p < 0.01$ düzeyinde anlamlı;

Tablo 3.10’da korelasyon analiziyle iş stresi alt boyutları arasında ilişki olup olmadığı test edilmiştir. Çalışmamızdaki verilerin değerlemeye uygunluğu bakımından Pearson-korelasyon analizi tercih edilmiştir. Tablo 3.10’da yer alan değişkenler arası korelasyon değerleri incelendiğinde, araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Altı faktörün birbiriyle korelasyonu incelendiğinde anlamlı olan değerler arasında orta düzeyde bir ilişki

olduğu görülmektedir. Bulgulara göre; sorumluluk alt boyutu ile aile yönetim alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki (0,672); sorumluluk alt boyutu ile bilgi engelleri alt boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki (0,420); sorumluluk alt boyutu ile bürokrasi alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki (0,477); sorumluluk alt boyutu ile yönetim engelleri alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki (0,592); aile ve yönetim alt boyutu ile bürokrasi alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki (0,421); aile ve yönetim alt boyutu ile yönetim engelleri alt boyutu arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişki (0,728); bilgi engelleri alt boyutu ile yenilikler alt boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki (-0,128); bürokrasi alt boyutu ile yönetim engelleri arasında pozitif yönde kuvvetli bir ilişki (0,552) saptanırken sorumluluk ile yenilikler, aile ve yönetim ile bilgi engelleri ve yenilikler alt boyutu arasında, bilgi engelleri bürokrasi ve yönetim engelleri alt boyutu arasında bir ilişki saptanamamıştır.

Örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutlarının korelasyon analizi ise Tablo 3.11’de verilmiştir.

Tablo 3.11. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Alt boyutlarının Korelasyon Tablosu

		İş Değişirme Alt Boyutu	Mecburiyet Alt Boyutu	Duygusal Engeller Alt Boyutu	Aidiyet Alt Boyutu	Korku Alt Boyutu
İş Değişirme Alt Boyutu	Korelasyon	1	0,132	,336*	-0,004	0,087
	Anlamlılık		0,367	0,018	0,977	0,551
Mecburiyet Alt Boyutu	Korelasyon		1	0,082	0,196	,557**
	Anlamlılık			0,574	0,177	0,000
Duygusal Engeller Alt Boyutu	Korelasyon			1	0,074	0,034
	Anlamlılık				0,615	0,817
Aidiyet Alt Boyutu	Korelasyon				1	0,079
	Anlamlılık					0,588
Korku Alt Boyutu	Korelasyon					1
	Anlamlılık					

* p<0.05 düzeyde anlamlı

**p<0.01 düzeyinde anlamlı

Korelasyon analizi ile örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutları arasında ilişki olup olmadığı test edilmiştir. Çalışmamızdaki verilerin değerlemeye uygunluğu bakımından Pearson-korelasyon analizi tercih edilmiştir. Tablo 3.11’de yer alan değişkenler arası korelasyon değerleri incelendiğinde, araştırmada kullanılan

ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Beş faktörün birbiriyle korelasyonu incelendiğinde anlamlı olan değerler arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmektedir. Bulgulara göre; iş değiştirme alt boyutu ile duygusal engeller alt boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki (0,336); mecburiyet alt boyutu ile korku alt boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki (0,557) saptanırken; iş değiştirme ile mecburiyet, aidiyet ve korku alt boyutu arasında; mecburiyet alt boyutu ile duygusal engeller ve aidiyet alt boyutu arasında, duygusal engeller ile aidiyet alt boyutu arasında, aidiyet alt boyutu ile korku alt boyutu arasında bir ilişki saptanamamıştır.

İş Stres Ölçeği ile Örgütsel Bağlılık Ölçeği Korelasyon analizi ise Tablo 3.12’de verilmiştir.

Tablo 3.12. Örgütsel Bağlılık Ölçeği İş Stres Ölçeğinin Korelasyon Tablosu

		İş Stres Ölçeği	Örgütsel Bağlılık Ölçeği
İş Stres Ölçeği	Korelasyon	1	0,402**
	Anlamlılık		0,004
Örgütsel Bağlılık Ölçeği	Korelasyon		1
	Anlamlılık		

* p<0.05 düzeyde anlamlı

**p<0.01 düzeyinde anlamlı

Korelasyon analizi ile iş stres ölçeği ve örgütsel bağlılık ölçeği arasında ilişki olup olmadığı test edilmiştir. Çalışmamızdaki verilerin değerlemeye uygunluğu bakımından Pearson-korelasyon analizi tercih edilmiştir. Tablo 3.12’de yer alan değişkenler arası korelasyon değerleri incelendiğinde, araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ölçeklerin birbiriyle korelasyonu incelendiğinde anlamlı olan değerler arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmektedir.

Bulgulara göre; iş stres ölçeği ile örgütsel bağlılık ölçeği arasında pozitif yönlü bir ilişki (0,402) olduğu saptanmıştır.

Tablo 3.13. İş Stresi Ölçeği ve Değişkenlerinin Örgütsel Bağlılık Ölçeği Regresyon Analizi

Değişkenler	r	Beta	t	p	F	R ²
Sorumluluk	0,359	0,727	2,636	0,011*	9,040	0,161
Aile ve Yönetim Etkisi	0,462	0,462	3,570	0,001*		
Bilgi Engelleri	0,186	0,411	1,299	0,200		
Yenilikler	-0,048	-0,088	-0,328	0,745		
Bürokrasi	0,135	0,252	0,936	0,354		
Yönetim Engelleri	0,278	0,501	1,983	0,053		
İş Stresi Ölçeği	0,402	0,555	3,007	0,004*		

Regresyon analiz sonuçlarının yer aldığı tablo 3.13 incelendiğinde, iş stresi ölçeği ile alt boyutlarının örgütsel bağlılık üzerinde % 16,1 oranında bir değişim sağladığı görülmektedir ($R^2=0,161$). Yani stres düzeyi, çalışanların algısına göre örgütsel bağlılık düzeyini etkilemektedir. Bu sonuç; ana hipotez olan “iş stresinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ifadesini doğrulamaktadır.

İş stresinin sorumluluk duygusundan kaynaklanan stres faktörlerinin analiz sonucu incelendiğinde, sorumluluk duygusundan kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($p<0.05$). Bu sonuçtan yola çıkarak $H_{1(1)}$ numaralı hipotezin kabul edildiğini söyleyebiliriz.

İş stresinin aile ve yönetim etkisinden kaynaklanan stres faktörlerinin analiz sonucu incelendiğinde, aile ve yönetim etkisinden kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($p<0.05$). Bu sonuçtan yola çıkarak $H_{1(2)}$ numaralı hipotezin kabul edildiğini söyleyebiliriz.

İş stresinin bilgi engellerinden kaynaklanan stres faktörlerinin analiz sonucu incelendiğinde, bilgi engellerinden kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde pozitif yönde olduğu, anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Bu sonuçtan yola çıkarak $H_{1(3)}$ numaralı hipotezin reddedildiğini söyleyebiliriz.

İş stresinin yeniliklerden kaynaklanan stres faktörlerinin analiz sonucu incelendiğinde, yeniliklere uyuma ilişkin stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde

anlamli bir ilişkiye sahip olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Bu sonuçla $H_{1(4)}$ numaralı hipotezin reddedildiğini söyleyebiliriz.

İş stresinin bürokrasiden kaynaklanan stres faktörlerinin analiz sonucu incelendiğinde, bürokrasiden kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamli bir ilişkiye sahip olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Bu sonuçla $H_{1(5)}$ numaralı hipotezin reddedildiğini söyleyebiliriz.

İş stresinin yönetim engellerinden kaynaklanan stres faktörlerinin analiz sonucu incelendiğinde, bürokrasiden kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamli bir ilişkiye sahip olmadığı görülmektedir ($p>0.05$). Bu sonuçla $H_{1(6)}$ numaralı hipotezin reddedildiğini söyleyebiliriz.

Bu çalışmamız kapsamında, araştırmanın ana hipotezlerine yanıt alabilmek için geliştirilen 7 adet araştırma hipotezi uygulanan korelasyon ve çoklu regresyon analizleri sonucunda kabul veya reddedilmiştir. Hipotezlerin kabul veya red durumları toplu olarak Tablo 3.14’de yer almaktadır:

Tablo 3.14. Hipotezlere İlişkin Sonuçlar

Hipotez	Sonuç	Yn
H1	Kabul	Pozitif
$H_{1(1)}$	Kabul	Pozitif
$H_{1(2)}$	Kabul	Pozitif
$H_{1(3)}$	Red	
$H_{1(4)}$	Red	
$H_{1(5)}$	Red	
$H_{1(6)}$	Red	

3.9. Sonuç ve neriler

Birçok faktörün oluşturduğu stres çalkantılı ortamların meydana gelmesine yol açmaktadır. Stresi oluşturan bu faktörler, yönetici kadronun kontrol edemeyeceği nitelikte veya genel evre koşullarından kaynaklı ise yöneticiler strese neden olan bu faktörlerle baş edebilme noktasında büyük sıkıntı çekebilmektedirler. Bu durumda stres olgusu yöneticiden yöneticiye değişirken, stres etkisi ve bununla mücadele etme

yöntemi de yöneticiden yöneticiye değişmektedir (Güçlü, 2001: 108). Bu çerçevede iş ve sosyal yaşantımızda istemeden gerginlikler meydana gelmekte, fiziksel ve psikolojik açıdan olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Ancak stresten etkilenme düzeyi aşağı çekilerek gündelik yaşam ve iş hayatının kalitesi artırılabilir. Bu bağlamda maksadımız stresin tamamen ortadan kaldırılmış olduğu bir yaşam tesis etmek değil, stresin kaynaklarına inerek iyi bir mücadele verebilmektir. Böylece stres iyi yönetilebilir, buna bağlı olarak da yaşamdaki refah ve çalışmalardaki verimli performans seviyesi yükseltilebilir (Sosyal, 2009: 34). Dolayısıyla uzun bir süreç olarak ele alınabilecek olan stres, olguları değerlendirme şekline düşünce yapısına ve duygulardan davranış kalıplarına kadar uzanan birçok boyuttan oluşmaktadır.

Çalışanların iş yaşamlarında meydana gelen stres; rol belirsizliği, rol çatışması, iş-aile çatışması ve rol stresi gibi temel etkenlerden kaynaklanmaktadır. Rol çatışması kısaca; “kişinin yerine getirmesi beklenen iki ya da daha fazla rolün, birbiriyle çelişki yaratacak şekilde üst üste gelmesinin bir sonucu” şeklinde tanımlanmaktadır. Rol belirsizliği, yetersiz görev tanımları veya eksik açıklamalar gibi nedenlerle bireyin kendisinden tam olarak ne beklendiğini bilmemesi sonucu oluşan durumdur. İş-aile çatışması, bireyin ailesi ile olan ilişkilerinde yaşadığı sorunlardır. Rol stresi ise bireyin görevini yerine getirmesi noktasında yüzleştiği stres durumlarıdır.

Günümüze baktığımızda bankacılık dünyasında gelişen teknoloji ve değişen rekabet ortamları, örgütün yaşamını sürdürebilmesi için ihtiyaç duydukları en önemli faktör, sahip olduğu insan güçleridir. Çünkü yenilenmiş teknoloji altyapısı, müşterilere sunulan ürünlerle hizmetler, değişen iş süreçleri rakipler tarafından hızla kopyalanabilirken kopyalanamayan tek unsurun insan kaynağı kalitesi olduğu anlaşılmıştır. Bu sebeple, örgütün çalışma yaşamında ayakta kalabilmesi, bireysel amaçlar ve örgütsel amaçların uyumu ile mümkündür. Bireylerin amacına ulaşmada karşılarına çıkan örgütün iç ve dış çevresinden ya da kendinden kaynaklanan iş stresleri, iş görende karmaşık duygu ve düşünceye sebep olabilmektedir. Bu iş stresleri de iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı etkilemektedir. Nitelikli bir çalışanın örgüte bağlı kalması, örgütün amaçlarını benimsemesi ancak örgütsel bağlılık ile mümkündür (Yavuz, 2008: 70).

Çalışanlarla ilgili genel demografik yapı hakkındaki açıklamalara bakıldığında; katılımcıların % 81,6'sının erkek, % 57,1'inin 25-34 yaş aralığında, %65,3'ünün evli, % 81,6'sının lisans mezunu olduğu, %32,7'sinin Kuveyt Türk, %24,5'inin Albaraka Türk ve Türkiye Finans'ta çalıştığı, % 55,1'inin operasyon bölümünde, kalanların pazarlama bölümünde çalıştığı, % 49,0'ının 5 yıl ve altı bir süredir kurumda çalıştığı belirlenmiştir. Buna göre araştırmaya katılanların, çoğunluğunun erkek ve genç sayılabilecek yaşta, diğer bir çoğunluğunun evli ve lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Çalışma süreleri değerlendirildiğinde iş tecrübesi bakımından dengeli bir dağılım olduğu sonucuna varılabilir. İş görenlerin çoğu memur statüsünde çalışmasının yanında yükseköğrenim oranının yüksek olduğu gözlenmektedir. İş tecrübesinin homojen bir dağılım göstermesi ve eğitim seviyesindeki kalite, iş görenlerin işyeri örgütsel stresi algılama düzeylerinin de gelişkin olabileceği konusunda fikir vermektedir. Bu nedenle seçilen kurum çeşidinin "işyeri örgütsel stres üzerine etkisi"nin araştırılması için uygun bir tercih olduğu anlaşılmaktadır.

Demografik özellikler ile iş stresi arasındaki ilişki incelendiğinde eğitim düzeyi arttıkça işyeri ortamı koşulları konusunda olumlu bir bakış açısı geliştiği görülmektedir. İş stresi ve hizmet yılı arasında elde edilen bulguların Eren (2001: 78) tarafından yapılan çalışma bulguları ile uyduğu görülmektedir. Eren (2001) tarafından yapılan çalışma sonucunda da iş stresinin, hizmet yılı değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmadığı görülmüştür. Diğer yandan Kaygısız (2012) çalışmasında, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinde ve bağlılığın tüm alt boyutlarında yaş grubu ortalamalarına bakıldığında 43 ve üzeri yaş grubundaki çalışanların buldukları kuruma karşı daha yüksek düzeyde bağlı olduğu sonucuna varmıştır. İmamoğlu (2011), yaptığı çalışmada 41 ve üstü yaştaki çalışanların örgütsel bağlılıklarının 35 ve altı yaş grubundaki çalışanlardan daha yüksek olduğunu bulmuştur. Cevahiroğlu (2012), Akgül (2012) ise araştırmalarında yaş değişkeninin cinsiyet değişkeni üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı sonucuna varmışlardır. Araştırma sonucunda ulaştığımız çalışanların yaşları ilerledikçe örgütsel bağlılıklarının yükselmesinin sebebinin; belli bir yaşa gelmiş çalışanların yeni iş arayışına girmekten kaçınmaları ya da emeklilik beklentisi içinde bulunmaları

nedeniyle yüksek düzeyde örgütsel bağlılık göstermeleri şeklinde açıklanabilir. Bu çalışmalar araştırmamızla kısmi olarak benzerlikler göstermektedir.

Son olaraksa ölçekten elde edilmiş alt boyutun birbirleriyle ilişkilerini belirlemek için Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan teorik ve uygulamada her çeşit iş ve işlemlerde iş görenlerin iş ve sosyal çevrelerinden gelen stres faktörlerinin onların; sağlık, güvenlik, performans, verimlilik ve psiko-sosyal uyum yeteneklerini zedeleyerek iş hevesleri ve iyi niyetlerini olumsuz yönde etkilediği görülmüştür.

Örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin toplam ölçeğin ve alt boyutlarının Cronbach Alpha iç tutarlılık değerleri incelendiğinde birinci alt boyut olan iş değiştirme, ikinci alt boyut olan mecburiyet, üçüncü alt boyut olan duygusal engeller, dördüncü alt boyut olan aidiyet ve beşinci alt boyut olan korku olarak belirlenmiştir. Toplam ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlılık değerleri ise ($\alpha=0.766$) olarak bulunmuştur (Tablo 3.9). Araştırmanın hedeflerinden birisi de, iş stresi ile örgütsel bağlılık değişkenleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Bu maksatla, yapılan korelasyon analizi sonucunda iş stresinin, örgütsel bağlılık ile düşük seviyede pozitif yönde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Tablo 3.12). Ayrıca regresyon analiz sonuçlarının yer aldığı Tablo 3.13 incelendiğinde, iş stresi ölçeği ile alt boyutlarının örgütsel bağlılık üzerinde % 16,1 oranında bir değişim sağladığı görülmektedir. Yani stres düzeyi, çalışanların algısına göre örgütsel bağlılık düzeyini etkilemektedir. Bu sonuç; ana hipotez olan “iş stresinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” ifadesini doğrulamaktadır. İş stresi ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki hakkında elde edilen sonuçların, Chang (2006: 79) tarafından yapılan araştırma bulgularıyla bu açıdan uyuşmadığı görülmektedir. Bu araştırmacı tarafından yapılan çalışmada iş stresinin örgütsel bağlılık ile ters yönde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Diğer yandan Aydoğan'ın (2008) yaptığı alan çalışmasına baktığımızda, iş stresi ile örgütsel bağlılık değişkenleri arasındaki ilişkiyi tespit etmeye çalışmıştır. Bu maksatla, yapılan korelasyon analizi sonucunda iş stresinin, duygusal bağlılık ile ters yönde ve anlamlı olarak, devam bağlılığı ile aynı yönde ve anlamlı olarak ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, iş stresi ile normatif bağlılık arasında ters

yönlü fakat anlamlı olmayan bir ilişkinin bulunduğu görülmüştür. Türker'in (2009) İstanbul ilinde çalışan öğretmenler üzerinde yaptığı çalışmasında öğretmenlerin iş stresi ile örgütsel bağlılık puanları arasında negatif yönlü anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Aydoğan ve Türker'in çalışmaları bu araştırmayla kısmi olarak benzerlik arz etmektedir.

Yapılan analizler sonucunda (Tablo 3.11) araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Beş faktörün birbiriyle korelasyonu incelendiğinde anlamlı olan değerler arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmektedir. Ayrıca araştırmamızda regresyon sonuçlarına göre, iş stresinin örgütsel bağlılığa etkisi değerlendirildiğinde; iş stresinin altı alt boyutundan beşi üzerinde etkili olduğu, yenilikler alt boyutu üzerinde etkili olmadığı görülmüştür.

Çalışma sonucunda Regresyon analiz sonuçları incelendiğinde, $H_{1(1)}$, $H_{1(2)}$, in, yani stres düzeyi, çalışanların algısına göre örgütsel bağlılık düzeyinin etkilediği, ayrıca sorumluluk duygusu ve aile ve yönetim etkisinden kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğu tespit edilmişken, diğer hipotezlerin yani, $H_{1(3)}$ bilgi engelleri, $H_{1(4)}$ yeniliklerden, $H_{1(5)}$ bürokrasiden ve $H_{1(6)}$ yönetim engellerinden kaynaklanan stres faktörlerinin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir ilişkiye sahip olmadığı görülmüştür.

Çalışan personelin iş yoğunluğu, müşteri tutumu ve mesai arkadaşlarıyla ilişkisinden kaynaklanmış gerekçeler yüzünden strese maruz kaldıkları gözlenmiştir. Çalışanın maruz kaldığı strese yönelik algısının yüksek olmasına rağmen stresle başa çıkamaması durumlarında psikolojik sorun yaşadığı gözlenmiştir. Benzer durumda, çalışma yerindeki memnuniyetsizlik, zamanının çoğunluğunda iş yerinde bulunan iş gören için psikolojik rahatsızlık için risk oluşturur. Anksiyete-depresyon- olumsuz benlik-somatizasyon-hostilite üzerlerindeki memnuniyetsizliklerin anlamlı etkileri bu şekilde açıklanmıştır. Genel anlamda bu yapılan çalışmanın çalışanlar için stres oluşturan durumların belirlenmesi ve stresin oluşmasını engellemek için literatüre katkı sağlayacağı düşünülmüş ve çalışmanın anlamı ortaya konulmuştur.

Araştırmanın sonucunda görülen eksikliği gidermek ve gelecekteki araştırmalara yön verebilecek nitelikte olan aşağıdaki önerilere yer verilebilir.

- 1- Bankada çalışanın ruh sağlığını koruyabilecek hizmet içi eğitim verilebilir.
- 2- Stres, stres kaynağı ve stresle baş edebilme konularında banka çalışanına psikolojik destekler verilebilir.
- 3- Banka alışanlarında serbest zamanlı etkinlik ruh sağlıklarını koruyabilecek şekilde planlı olarak sağlanabilir.
- 4- Örgüt içinde stres yaratan faktörler (iletişim-alt-üst ilişkileri v.s.) belirlenip yeterli olan düzenleme yapılabilir.
- 5- Örgüt içindeki performans değerlendirme ve ödüllendirmelerde bir takım düzenlemeler veya değişiklikler yapılabilir.
- 6- Varsa örgüt içindeki rol belirsizlikleri giderilmelidir.
- 7- İş stresi arttıkça örgütsel bağlılığın düştüğü gözlenmiştir. Stres kaynaklarının giderilmesi ve örgütsel bağlılığın arttırılması sağlanmalıdır.
- 8- İş yükünün azaltılması da iş stresini azaltacaktır ve haliyle örgütsel bağlılığı arttıracaktır.

KAYNAKLAR

- Aaron, C., Antecedents of Organizational Commitment Across Occupational Groups: A Meta- Analysis. Journal of Organizational Behavior, Vol. 13-, 1992, ss. 539-554
- Akgül, S. İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Kimlik Algıları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki (Sakarya İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Sakarya. 2012.
- Akgündüz, S., Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları için Yapılan Bir Araştırma, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2006.
- Akyıldız, H. Bireysel ve Toplumsal Boyutlarıyla Yabancılaşma, Süleyman Demirel Üniv. İİBF Dergisi, S.3(Güz), 1998, ss.163-176
- Amon, R.E. "A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment," Academy of Management Review. Vol: 10, No: 3, 1985.
- Artan, İ. ve Çetinkaya, J. Bürokratik Yönetim Geleneğinden Rekabetçi Stratejilere Örgütler, 2.Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, İzmir, Mayıs, 1994.
- Ateş, M. Strese İlişkin Genel Bilgiler, 2006, <http://wwwv.merih.net/m2/lidAvmetate28.htm>, e.t:29. 10. 2018
- Aydın, Ş. Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri, 9 Eylül Üniv. SBE Dergisi, 2004, Cilt: 6 Sayı : 4, s.6-12.
- Aydoğan, O. İş Stresinin Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılıkla ilişkisi: Kamu sektöründe bir uygulama, Kara Harp okulu savunma Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2008.
- Aytaç, S. İş Yerinde Kronik Stres Kaynakları, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, C.4, S.1, 2002, s.1-29.
- Balay, R., Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2000

- Balcı, A. İş Stresi, Nobel Yay., Ankara, 2000.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kit., İstanbul, 1988.
- Barutçugil, İ. Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayınları, İstanbul 2004.
- Başaran, İ. E. Yönetimde İnsan İlişkileri, Nobel Yay. Ankara, Mart, 2004.
- Becker, T. E. ve Billings, R. S., Projiles of Commitment: An Emprical Test, Journal of Organizationai Behavior, Vol. 14., 2004, s. 177-189.
- Benson, H. ve Ailen, R. L. How Much Stres is Too Much, Harvard Business Review, Vol:58,Eylül 1980, s:86-92
- Brown, M. E., Identification and Some Conditions of Organizational Involvement, Administrative Science Quarterly, Vol.14, No.3, September 1969.
- Can, H., Organizasyon ve Yönetim, 4.Basım, Siyasal Kitabevi, Ankara, 1997.
- Cevahiroğlu, E. İlköğretim Branş Öğretmenlerinin Algıladıkları Liderlik Davranışları İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: İstanbul İli Bayrampaşa İlçesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı. İstanbul, 2012.
- Cevizci, A. Felsefe Terimleri Sözlüğü, Paradigma Yayınları, İstanbul 2000.
- Ceylan, A., Örgütsel Davranışın Bireysel Boyutu, Gebze: GYTE Yayınları, Sayı. 2, 1998:72-84.
- Chang, S.Y. An Exploration of Job Stres Impacts and the Organizational Commitment of Clinical Nursing Instructors at One University of Taiwan (Yayımlanmamış Doktora Tezi), San Antonio, The University of the Incarnate Word, 2006.
- Cüceloğlu, D. İnsan ve Davranışı. Remzi Kitabevi, İstanbul, 1998.
- Çakır, Ö. İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2001.

Çelik, A. Okan Fettahlıoğlu, Seçil Fettahlıoğlu, İşletmelerde veya Kuruluşlarda Stres Yönetimi, Standard Dergisi, C.38, S.447, Ankara, Mart, 1999, ss. 65-78 (65)

Çetin, M.Ö., Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık, Ankara: Nobel Yayınevi, 2004.

Davis, K. ve Newstrom, J. W., Human Behavior at Work, Organizational Behavior, Eighth Edition, McGraw Hill Book Company, New York, 1989.

Dennis W Organ, W. Clay Hammer, Akt.: Feyzullah Eroğlu, Organizational Behavior An Applied Psychological Approach , Business Publication Inc., Plano Texas, 1982.

Düzgün, A., Üst Düzey Yöneticilerde Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Analizi: Antalya Bölgesi Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, İşletme Ana Bilim Dalı, Aydın, 2014.

Eltugay, Ö. İnternet ve Yabancılaşma, 2005, http://www.vvekatronik.com/nct_ve_yabancilasma.asp,e.t.:04.07.2006

Erdoğan, İ. İşletme yönetiminde örgütsel davranış, İÜ İşletme Fak.Yay., No: 226, İstanbul, 1999.

Eren, E. İstanbul Emniyet Müdürlüğü TEM. Şube Md. Personelinin Stres Kaynakları, Belirtileri ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, Yıldız Teknik Üniversitesi, 2001.

Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Bete yay., İstanbul, 2000, s..266

Erkan, N. Ergonomi, Verimlilik, Sağlık ve Güvenlik için İnsan Faktörü Mühendisliği M.P. M. Yayınları, Ankara, 1997.

Eroğlu, F. Davranış Bilimleri, Beta yayınları, İstanbul 2000.

Erol, V., İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1998.

- Erol, V., İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2000.
- Ertekin, Y. Stres ve Yönetim, TODAİE, Ankara, 1993.
- Gregory B. N., Margaret A. N., Organizational Behavior, A Management challenge, The Dryden Press. USA, 1990
- Gunz, H.P., Gunz, S.P., Professional/Organizational Commitment and Job Satisfaction for Employed Leavyers, Human Relations, 1999, Vol 47, No.7. s. 802
- Güçlü, H., "Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi", (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 2006.
- Güçlü, N. "Stres Yönetimi". Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(1), 2001:91-107.
- Gül, H., Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi, Ege Ekonomik Bakış Dergisi, Cilt.2, Sayı.1, 2002:47-61.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. Örgütsel stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, EÜ İİBF Dergisi, S.23, Temmuz-Aralık 2004, ss.61-85.
- İmamoğlu, G. İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ve Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı. Ankara, 2011.
- İnce, M. ve Gül, H., Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, İleri Giden Ofset, Ankara, 2005.
- İnce, M., Bedük, A. ve Aydoğan, E., Örgütlerde Takım Çalışmasına Yönelik Etkin Liderlik, Yönetimde Yeni Yaklaşımlar, Özcan Yeniçeri (drl), IQ Kültür Sanat Yayıncılık, İstanbul, 2006.

- İşveren Dergisi, Çalışma Hayatında Stres Olgusu ve Başa Çıkma Yolları.TİSK Yay.,Haziran 2001, http://www.tisk.org.tr/isveren_sayfa.asp?yazi_id=326&id=19,e.t.:04.11.2018
- Jamal, M., Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employess' Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Probiems. and Turnover Motivation, Hamail Relations, Vol. 43, No.8, 2003, s. 734.
- Kaya, O., Örgütsel Bağlılık: Emniyet Genel Müdürlüğü Merkez Biriminde Bir Uygulama, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2007.
- Kaygısız, A. İlköğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ve Karara Katılma Durumları Arasındaki İlişki Kütahya Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eskişehir, 2012.
- Keenan, K. Stresle Başa Çıkma, Çeviren: Seçkin Aydın, Remzi Kitapevi, İstanbul, 1999
- Kobi Finans Dergisi, Performansı Düşük Çalışanı Ne Yapmalı?, 2004, <http://www.kobifmans.com.tr/dergi/>, e.t.: 10.11.2018
- Leong, C.S., Fumham, A. ve Cooper, C.L., The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship, Human Reiations, VoL 49, No. 10, 1996, s. 1345-1361.
- McFarlin, D. B. ve Sweeney, P. D. Distributive and Procedural Justice as Predictors cf Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes, Academy of Management Journal, Vol. 35. No. 3. 2001. s. 626-637.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J., A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, Human Resources Management Review, Vol.1, Issue.1, 1991:161-178
- Meyer, J. P., ve N. J. Allen, "Commitment in the Workplace - Theory, Research, and Application", Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1997.

- Minibaş, J. Poussard. Güvenli Davranış, "Örgütte Kişisel Gelişim", Editör: A. Esra Aslan . Nobel yay..Ankara. Eylül 2002.
- Mowday, P. ve Steers, Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover, USA. 1996. s. 471.
- Mowday, R., Porter, L.W. ve Steers, R.M., Employee - Organizational Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover, Academy of Management Review, Vol.10, No.3, 1982.
- Northcraft, G. B., Neale, M. A., Organizational Behavior, A Management Challenge, The Dryden Press, USA, 1990.
- O'Reilly, C. ve Chatman, J. "Building Organizational Commitment: A Multifirm Study," Journal of Occupational Psychology. Vol: 63, 1990.
- Ott, J.S., The Organizational Culture Perspective, Dorsey Press, Chicago, 1999.
- Özdevecioğlu, M., Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Dokuz Eylül İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.18, Sayı.2, 2003:114-128.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. Örgütsel Davranış, Anadolu Üniv, ESBCV Yay.,Eskişehir, 2005.
- Pehlivan, İ. Yönetimde Stres Kaynakları, Pegem Yayınları, Ankara, 1995.
- Penley, L. ve Gould, S. "Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organization," Journal of Organizational Behavior. Vol: 9, 1988.
- Polat, İ. İşyeri Ergonomisinin Örgütsel Stres Üzerine Etkisi: Erzurum İlindeki Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, 2006.
- Popüler PDR com, Stres, Stresten Korunma Yolları, <http://www.populerpdr.com/pages.asp?id=26>, e.1.10.11.2018.

- Quick, J. C. ve Quick, J. D. Stress and Preventive Management, Mc Graw Hill Book Co., Ne w York, 1984.
- Reichers, A. E., A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment, Academy of Management Review, Vol.10, No.3, 1985.
- Rowshan, A. Stres Yönetimi, Çev: Şahir Cüceloğlu, Sistem yayınları, İstanbul, 1998.
- Saal, Frank E Saai, Patrick A. Knight, Industrial/Organizationai Psychology, Science and Practiee, Brooks/Cole Publishihg Company, Pacific Grove, 1987. s. 317.
- Sabuncuoğlu, Z. Personel Yönetimi, Politika ve Yönetisel Teknikler, 5.b.,Tehnografik Mat., İstanbul 1988.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat -Melk Tüz. Örgütsel Psikoloji, Ezgi Kitapevi, Bursa, 2001
- Salih Güney-Ayhan Demir, Kamu ve Özel Sektördeki Tepe Yöneticilerinin İşle İlgili Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması, Verimlilik Der., MPM Yay., 1997, No:2, s: 130-142.
- Schermerhom J. R., Hunt, J. G., Osborn, R. N., Managing Organizational Behavior, Fifth Edition, John Wiley & Sons, Inc., New York, 1994
- Soysal, A. "İş Yaşamında Stres". *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 2009:17-40
- Sürgevil, O., Çalışma Hayatında Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yay., Ankara, 2006.
- Şahin, . H. Stresle Başa Çıkma, Türk Psikologlar Derneği yay., Ankara, 1994, s. 1.
- Şahin, N., Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2007.
- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Nobel Yay., Ankara, 1998.

- Şişman, M., Örgüt Kültürü, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1994.
- Tayfun, A., K. Palavar, İ. Yazıcıoğlu, “Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi”, Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi; 9(4), 2008:179-200.
- Thornhill, A., Lewis, P. ve Saunders, M.N.K., The Role Of Employee Communication in Achieving Commitment And Quality in Higher Education, Quality Assurance in Education, Vol.4, No.1, 1996.
- Tınar, M. Y. Çalışma Psikolojisi, Necdet Bükey Matbaacılık, İzmir, 1996.
- Torun, A. Stres ve Tükenmişlik, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi 2. Baskı İstanbul 1997 s.43
- Tulum, M., Yelten, M. ve Özkan, M. Yeni Türkçe Sözlük ve İmla Kılavuzu. Tercüman Kültür Yay., İstanbul, 1989, s. 411
- Türker, N.E., Bankacılık Sektöründe Çalışanların Stres Düzeyi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Örgüte Bağlılık Üzerine Etkisi, Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul, 2013.
- Ubrın, A. J. Fundamental of Organizational Behavior An Applied Perspective.Pergamon Press, Inc. NevvYork, 1978.
- Ulutaş, M., Katılımcı Yönetimin Örgütsel Bağlılık ve Yaratıcılığa Etkisi, (Yayımlanmamış Y. Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2003.
- Uzun, Ö. ve Yiğit, E., Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, Nisan 2011, 6(1), 181-213
- Vandenberg, R. ve Scarpello, V. “A Longitudinal Assesment of the Determinant Relationship Between Employee Commitments to the Occupation and the Organization,” Journal of Organizational Behavior. Vol: 15, 1994.

Vandenberg, R.J. ve Lance, C.E., Examining the Casual Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment, Journal of Management, 1992, Vol. 18, No. 1, s. 154

Wahn, J. "Sex Differences in the Continuance Component of Organizational Commitment," Group & Organizational Management Vol: 23, Issue: 3, September, 1998.

Wiener, Y. ve Gechman, A.S., Commitment: A Behavioral Approach to Job Involvement, Journal of Vocational Behavior, Vol.10, 1977.

Yılmaz, A. ve Ekici, S., "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma", Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2), 2003:1-19.

Yılmaz, A. ve S. Ekici, "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma", Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10(2),2003: 1-19.

EKLER

Ek 1. Kullanılan Araştırmanın Anketi

Bu anket “İş Stresinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Malatya Katılım Bankalarında Bir Araştırma” adlı çalışmanın araştırma kısmıyla ilişkilidir. Anketteki soruları cevaplandırırken, maddelerin üzerinize yaptığı baskı veya maddelerde belirtilen stratejiyi kullanma derecesine göre her bir cevap seçeneğinin yanındaki kutucuğa (X) işareti koyunuz. Cevaplarınızın olması gerekeni değil, var olan durumu yansıtması beklenmektedir. Katkı ve ilginiz için teşekkür ederiz.

Prof.Dr.Lutfiye ÖZDEMİR
İnönü Üniversitesi
İİBF
Malatya

Abbas AYHAN

.....
.....
.....

Demografik Özellikler

- 1-Cinsiyetiniz : Erkek () Kadın ()
2-Yaş Grubunuz : 18-24 () 25-34 () 35-44 () 45-54 () 55 ve daha yukarısı ()
3-Medeni Durumunuz: 1- Evli 2- Bekâr
4-Eğitim Düzeyi : (1) ilköğretim (2) Lise (3) Ön-lisans (4) Lisans (5)
Lisansüstü (5) Diğer.(6)
5-Kurumunuz :.....
6-Göreviniz :.....
7-Sektörde Çalışma Süreniz: (1) 0-5 yıl (2) 6-10 yıl (3) 11-15 yıl (4) 16-20 yıl (5) 21 ve daha fazlası

Ek 2. İş Stresi Ölçeği

No.	Sorular	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1	İşimi yapabilmek için gerekli olan kaynak ve araçlara sahibim.	1	2	3	4	5
2	Çalışma yöntemi farklı olan kişi veya grupla çalışmak zorundayım.	1	2	3	4	5
3	Yapmak zorunda olmadığım işleri yapıyorum.	1	2	3	4	5
4	İş yerindeki kural ve politikalar işimi iyi yapmamı engelliyor.	1	2	3	4	5
5	Çalışma arkadaşlarımla aramızda çatışmaya neden olan istekleri oluyor.	1	2	3	4	5
6	Çok farklı işleri yapmak zorunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
7	İşimle ilgili tarafların hepsini aynı anda memnun edemiyorum.	1	2	3	4	5
8	İnsan gücünün yapmaya yeterli olmadığı bir iş yapıyorum.	1	2	3	4	5
9	İş amaçlarım planlı ve açık bir şekilde belirtilmemiştir.	1	2	3	4	5
10	İşimi yaparken zamanımı nasıl kullanmam gerektiğini bilmiyorum.	1	2	3	4	5
11	Sorumluluklarımın ne olduğunu bilmiyorum.	1	2	3	4	5
12	Benden ne beklendiğini tam olarak bilmiyorum.	1	2	3	4	5
13	Sahip olduğum yetkilerimi tam olarak bilmiyorum.	1	2	3	4	5
14	Yöneticim ne yapmam gerektiğini açık bir şekilde bana açıklamamaktadır.	1	2	3	4	5
15	İşimin yarattığı gerginlik ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	1	2	3	4	5
16	İşime ayırdığım süre ailevi sorumluluklarımı tam olarak yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.	1	2	3	4	5
17	İşimle ilgili sorumluluklarımdan dolayı evde yapmak istediklerimi yapamıyorum.	1	2	3	4	5
18	İşimle ilgili görevlerimden dolayı ailevi faaliyetlerimle ilgili planlarımda değişiklik yapmak zorunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
19	İlerleme ve terfiler için performansımın nasıl değerlendirildiğini bilmiyorum.	1	2	3	4	5
20	Yaptığım işin statüsü düşüktür.	1	2	3	4	5
21	Yöneticim bazı elemanlarına ayrıt edici şekilde davranmaktadır.	1	2	3	4	5
22	İşimi gerektiği gibi yapabilmem için daha fazla zamana ihtiyacım var.	1	2	3	4	5
23	Kurumun politika ve yöntemleri birbiriyle uyumlu değildir.	1	2	3	4	5
24	İş yüküm çok fazladır.	1	2	3	4	5
25	Çalışma bölgeleri dengeli ve adaletli dağıtılmamaktadır.	1	2	3	4	5
26	Yıllık izin süresi çok kısadır.	1	2	3	4	5
27	Özel ve ailevi problemlerim, üzerimde baskı ve gerginliğe neden olmaktadır.	1	2	3	4	5
28	İklim koşulları ve aşırı iş yükü sağlık problemleri yaşamama sebep olmaktadır.	1	2	3	4	5

Ek 3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

No.	Sorular	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim yok	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1	Kariyerimin bundan sonraki bölümünü bu iş yerinde geçirmekten mutluuyum.	1	2	3	4	5
2	İşyerimi sosyal hayatımda konuşmaktan hoşlanırım.	1	2	3	4	5
3	İşyerindeki sorunları kendi sorunlarımmış gibi hissedirim.	1	2	3	4	5
4	Bu işyerinde duyduğum bağlılığı, bir başka işyerinde duyabileceğimi sanıyorum.	1	2	3	4	5
5	İşyerimde kendimi, ailenin bir parçası gibi hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
6	Bu işyeriyle aramda duygusal bir bağ hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
7	Bu işyeri, benim için çok önemli, kişisel bir anlamı var.	1	2	3	4	5
8	İşyerime güçlü bir ait olma duygusu hissetmiyorum.	1	2	3	4	5
9	Başka bir iş bulmadan şuanki işimden ayrılırsam, ortaya çıkacak olan sorunlar beni korkutmaz.	1	2	3	4	5
10	İşyerimden ayrılmayı istiyor olsam bile, hemen ayrılmak benim için zor olur.	1	2	3	4	5
11	Şimdi işimi bırakmaya karar verirsem hayatımda pek çok şey aksar.	1	2	3	4	5
12	Şu anda işimi bırakmak, bana çok pahalıya mal olmaz.	1	2	3	4	5
13	Bu iş yerinde çalışmaya devam etmeyi hem istiyorum, hem de buna mecburum.	1	2	3	4	5
14	Bu işyerinden ayrılmayı düşünebilmek için mevcut seçeneklerin çok sınırlı olduğu kanısındayım.	1	2	3	4	5
15	Bu işyerinden ayrılmayı göze alamamanın en ciddi nedenlerinden biride buradan daha iyi seçeneklerin olmamasındadır.	1	2	3	4	5
16	Bu işe devam etmemin başlıca nedenlerinden biri, işten ayrılmanın önemli kişisel fedakârlıklar gerektirecek olmasıdır. Başka bir işyeri, burada sahip olduğum olanakların tümünü sağlayamayabilir.	1	2	3	4	5
17	Günümüzde insanların çok sık iş değiştirdiklerini görüyorum.	1	2	3	4	5
18	Bir insanın çalıştığı iş yerinde daima sadık kalmaması Gerektiğine inanıyorum.	1	2	3	4	5
19	Sürekli iş değiştirmek bana hiç de ahlak dışı görünmüyor.	1	2	3	4	5