



Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma



Edip ÖRÜCÜ¹



Recep KILIÇ²



Adem ERGÜL³

ÖZET

Stres günümüzde hemen hemen her ortamda ve herkes tarafından hissedilen bir olgu olarak ortaya çıkmaktadır. İnsanlar zamanlarının büyük bir kısmını iş ortamında geçirmekte ve dolayısıyla strese maruz kalmaktadırlar. Bu çalışma, eğitim ve sağlık sektöründe çalışan işgörenlerin stres düzeylerini tespit etmek ve yaşanan stresin performans üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır.

Bu amaçla Balıkesir İli Manyas ilçesinde çalışan eğitim ve sağlık sektöründeki işgörenler örneklem olarak seçilmiş ve 156 kişiye anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda sağlık sektöründe çalışanların eğitim alanında çalışanlara göre daha fazla strese maruz kaldıkları tespit edilmiştir. Ayrıca kurumda çalışılan süre ile stres düzeyi arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Kurumda çalışma yılı arttıkça algılanan stres düzeyi artmaktadır. Eğitim durumu ile stres algısı arasındaki ilişki incelendiğinde ise negatif yönlü ilişki olduğu, eğitim seviyesi stres algısının azaldığı bulgusuna ulaşılmıştır. Çalışma yaşamındaki görev ile stres algısı arasında yapılan varyans analizi sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı verilere ulaşılmıştır. Ücretli öğretmenlerin stres algıları en düşük, ebe ve hemşirelerin ise en yüksek grup olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin çalışma yaşamında maruz kaldıkları stresin performansları ile ilişkisi incelenmiş ancak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Anahtar Kelimeler: Stres, Örgütsel Stres, Bireysel Performans

¹ Prof. Dr. Balıkesir Üniversitesi, Bandırma İİBF, BALIKESİR, eorucu@balikesir.edu.tr

² Araş.Gör. Balıkesir Üniversitesi, Bandırma İİBF, BALIKESİR, krecep@balikesir.edu.tr

³ Yüksek Lisans Öğrencisi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, BALIKESİR, ergul80@yahoo.com



**The Effects Of Stress On Individual Performance In Business Life:
A Research For Education And Healthcare Staff**

ABSTRACT

Stress, today appears to be a phenomenon that is felt by everyone almost in every environment. Because people spend most of their day at work, they are being subject to stress. This study aims to identify the stress levels of the workers in health education sectors and to analyze the effects of stress on their performance.

For this purpose, 156 people from Manyas, a province of Balıkesir, working on these so called sectors selected for a sample survey about stress. According to the result of the survey, health sector employees found out to be more exposed to stress than those of working in the education sector. Also, it has been understood that the length of the working hours is directly related to the level of stress on the employees. Another result is that the relationship between the education level and the perception of stress has a negative way relationship that is higher education level helps to reduce the stress perception. Findings showed that, as a result of analysis of variance between working life duties and perception of stress, statistically significant data has been accessed. Temporary teachers' perception was the lowest, while the highest stress levels found out to be the midwives' and nurses'. When the relationship between exposure to stress in working life and its effects to the performance of the employees was examined, no significant relationship was found.

Keywords: Stress, Organizational Stress, Individual Performance

1.GİRİŞ

Küreselleşmenin etkisiyle birlikte teknolojik, ekonomik ve sosyal alanda hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Bu değişim, içinde bulunduğumuz yüzyılı zor, rekabetçi, aşırı çalışmaya dayalı bir iş yaşamının olduğu dönem haline getirmiştir. Rekabetçi ve aşırı çalışmaya dayalı iş yaşamı stres faktörlerinin daha belirgin ortaya çıkmasına neden olmuş ve stres insanları tehdit eden unsur haline gelmiştir.

Hızlı değişim sonucu kişilik, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, algılama gibi bireysel özellikler ile fiziki çalışma koşulları, çalışma düzeni, örgüt yapısı, örgüt iklimi, iş yerindeki ilişkiler, işin niteliği gibi örgütsel özelliklerde çalışanların iş yaşamındaki stres üzerinde etkili olmaktadır. Bununla birlikte ülkede yaşanan ekonomik bunalım, gelir adaletsizliğe, yaşanan şehrin özellikleri ve içinde bulunulan çevredeki olumsuzluklar da stres kaynaklarını



arttırmakta ve stres kaynaklı olarak çalışanların bireysel performanslarında düşüşler meydana gelmektedir.

Bu çalışmada, stresin iş hayatındaki yeri ve önemi tartışılarak, iş görenlerin performansları üzerindeki etkileri tespit edilmeye çalışılacaktır. Bu amaçla makalenin kuramsal çerçeve bölümünde literatür kaynaklarından yararlanarak stres kavramı tanımlanmış ve stresin ortaya çıkmasına neden olan bireysel, örgütsel ve çevresel stres kaynaklarına yer verilmiştir. İş yaşamındaki stresin çalışanlar üzerinde ne gibi sonuçlar doğurduğu, stresi önlemek amacıyla nelerin yapılması gerektiği ve stresin çalışanların bireysel performansları üzerindeki etkisi de yine bu bölümde ele alınmıştır. Çalışmanın metodoloji kısmında ise, araştırmanın amacı ve yöntemi açıklanarak, araştırma sonucu elde edilen veriler analiz edilmiş ve bulgular yorumlanmıştır.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1 Stres Kavramı

Stres sözlük anlamı olarak, “her türlü etkenle (heyecan, soğuk, hastalık) organizmaların varlığını bütünüyle tehdit eden saldırı; bu saldırıya karşı organizmanın gösterdiği tepki” olarak tanımlanmaktadır (Genç ve Demirdöğen, 2000: 180)

Selye (1956), stres konusuyla ilgilenen öncü bilim adamlarındandır ve stresi, "vücuda yüklenilen herhangi bir özel olamayan isteme karşı, vücudun tepkisi" olarak tanımlamaktadır (Güçlü, 2001:92)

Stres kelime olarak gerilim, gerginlik, bunalım, şiddet, zorlama gibi anlamları içermektedir. Kavramsal olarak stres ise, algılanan çevresel tehditlere bireyin fiziksel ve ruhsal bir tepki verme eylemi olarak tanımlanmaktadır (Özmutaf, 2006:75). Daha genel anlamıyla stres, bir etki tepki olayıdır. Bu bağlamda bireyler ilk etapta stres yaratan durumlara ya karşılık verirler ya da yok sayma yönünü seçerler veya donup kalabilirler Ancak stresin tümüyle engellenerek ortadan kaldırılması gerekli bir durum olarak görülmemelidir. Stres bir anlamda insana çalışma gücü kazandıran ve direnme gücü veren bir tepki durumudur (Barutçugil, 2004:409). Stres bireyin kendi üzerinde aşırı psikolojik ve fiziksel baskı yapan bir uyarıcıya gösterdiği bireysel uyum çabasıdır (Aydemir vd.2005: 88).

Stres, günlük hayatta ve iş dünyasında hemen hemen herkesin çok sık kullandığı bir kavramdır. Yaşam boyunca insanoğlu çeşitli stres kaynaklarına maruz kalmaktadır. Çalışma yaşamında temel bir sorun olan stres, insanların mutsuz bir yaşam sürmelerine neden olan



etkenlerin başında gelmektedir(Örücü ve Demir, 1999:59). Özellikle sanayi devriminden sonra yaşanan hızlı değişim, beraberinde uyum çabasını gerektirmektedir. İnsanlar ve örgütler bu değişimlere uyma gereksinimi duyduklarından karşılaştıkları güçlüklerle karşı boyun eğmek ya da direnmek arasında bir çelişki yaşamaktadırlar (Akgemci, 2001; 301; Kaya ve Kaya, 2007:42)

2.2 Stres Kaynakları

İş yaşamında stres kaynakları çeşitli araştırmacılar tarafından farklı şekillerde ortaya konulmuş ve ele alınmıştır. Bu kapsamda McGrath (1976) örgütsel stres kaynaklarını; görev kaynaklı stres (işin zorluğu, belirsizliği ve iş yükünün fazlalığı); role bağlı stres (çatışma, belirsizlik, iş yoğunluğu); davranış ortamından kaynaklanan stres (kalabalığın etkisi vb.); fiziksel çevreden kaynaklanan stres (aşırı soğuk ya da sıcak çalışma ortamı, gürültü vb.); sosyal çevreden doğan stres (bireyler arası anlaşmazlık, özel yaşamla ilgili stres, dışlanma ve yalnızlığa itilme); bireyin kendinden kaynaklanan stres (bireyin kaygı durumu, algılama düzeni vb.) olarak sıralamıştır. Luthans (1992) ise örgütsel stres kaynaklarını dört grupta sınıflandırmıştır: Örgütsel politikalar; örgütün yapısal özellikleri; fiziksel koşullar; örgütsel süreçler (Soysal, 2009:336).

Ivancevich ve Matteson (1996) ve Cartwright vd. (1995), stres kaynaklarını işin özellikleri kapsamında ele almışlar ve bunları; fiziksel çevre koşulları, aşırı veya yetersiz iş yükü, vardiyalı çalışma düzeni, otomasyon ve işte tehlike unsurunun varlığı olarak sıralamışlardır. Bumin ve Şengül ise (2000) stres kaynaklarını örgütteki rol davranışları kapsamında ele almışlardır. Ross ve Altmaier (1994), işletme içerisinde astlarla, üstlerle ve eş düzeydeki diğer çalışanlarla yaşanan ilişkileri de örgütsel stresin kaynakları olarak değerlendirmişlerdir. Diğer taraftan Cartwright ve Cooper (1997), örgütte yöneticilerin düşünce ve davranışlarını şekillendirici bir özelliği bulunan örgüt kültürü ve onunla bağlantılı olan örgütsel iklimin biçimlendirdiği politika ve gelenekleri de örgütsel stres nedenleri olarak değerlendirilmişlerdir (Ekinci ve Ekici, 2003: 97-98).

Örgütlerde stres kaynakları türlerini; işle ilgili, örgütsel yapı ve politikalar ile ilgili, dış çevre ile ilgili ve bireysel olmak üzere dört ana başlık kapsamında ele almak mümkündür (Soysal, 2009:6)

İş İle İlgili Stres Kaynakları: İş ile ilgili stres kaynaklarından en önemlisi, aşırı veya yetersiz iş yükü ve zaman baskısı'dır. Bu bağlamda çalışanın performansına ve tepkilerine



etki eden çeşitli baskılar iş yükü olarak adlandırılmaktadır (Weiner, 1982: 953). Hart ve Wickens'a göre çalışanların iş yükünün artması onlarda, dikkat azalmasına, tepki süresinin uzamasına, görevleri tam olarak yerine getirememeye, strese, yorgunluk ve performans azalmasına neden olabilecektir (Dağdeviren vd., 2005:518).

Aşırı iş yükü kadar işgörenlerde strese neden olan bir diğer faktör ise yetersiz iş yüküdür. Özellikle kriz dönemlerinde zamanının çoğunu oturarak geçirmek durumunda kalan veya zeka ve yeteneğinin altında rutin işleri yapmak zorunda kalan veya belli bir zamana yetişmek amacıyla zaman baskısı altında çalışan personelin sıkıntı nedeniyle strese girdiği görülmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006:35).

Örgütsel Yapı Ve Politikalar İle İlgili Stres Kaynakları: Örgütsel yapı ve politikalarla ilgili stres kaynaklarının başında değerlendirme ve kariyer sorunları gelmektedir. İşletmelerde değerlendirmenin nesnel ölçütler ile yapıldığı konusunda şüphelerin olması, başarı değerlendirme standartlarının uygunsuzluğu, terfi olanağının olmaması veya terfide subjektif tutumlar, yetersiz ve hızlı terfi, hırs ve başarı arzusunun engellenmesi, çalışanların değerlendirme sistemini anlayamaması veya inanmaması, yeterince bilgilendirilmemeleri gibi etkenler çalışanlar için stres kaynağı olabilmektedir. Diğer taraftan örgüt içinde adil olmayan başarı değerlendirmelerine göre yapılan kariyer planlama ve geliştirme uygulamaları da, liyakat esasına oturmadığı için kişiler arasında bir çatışmaya dolayısıyla da strese sebep olabilmektedir (Soysal, 2009:340).

Dış Çevre İle İlgili Stres Kaynakları: Örgütlerin maruz kaldığı ve bu yüzden de yapı, sistem ve yönetim biçimlerini değiştirmek zorunda kaldıkları, teknolojik değişiklikler, krizler ve işsizlik önemli çevresel stres kaynaklarıdır. İnsanların üretim alanlarındaki yeni teknolojilere karşı uyum sorunları yaşamaları, yaşanan krizler ve ekonomik istikrarsızlıkların kronik hale gelmesi, mesleki eğitim düzeyinin yetersiz olması, işsizlik problemi gibi önemli bir sorunu da beraberinde getirmiştir (Sam, 2002:643). Özellikle yoğun ekonomik krizlerin yaşandığı, şirket küçülmeleri, birleşmeleri veya işyeri kapanma kararlarının alındığı dönemlerde çalışanların stres düzeyi oldukça yüksek olup, aile çevresini de etkilemektedir. Üretim toplumundan tüketim toplumuna geçiş de çalışanlar için önemli çevresel stres kaynağı olarak değerlendirilebilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002:22).

Bireysel Stres Kaynakları: Yaşanan stresin daha çok iş çevresi, birlikte çalışılan insanlar ve ekonomik durum gibi bireyin dışındaki faktörlerden kaynaklandığına



inanılmaktadır. Ancak bu dış etkenler stresi tetikleyici etki yapsalar da, stresin gerçek kaynağı bireyin kendisi ile ilgili olmaktadır (Braham, 1998; 33). Bireylerin farklı kişilik özellikleri ve bu kişilik özelliklerinin iç ve dış çevreyi kendi bakış açılarından algılamaları (Yelboğa, 2006: 198), otokratik yapılı olmaları, cinsiyetleri, duygusal olarak içe dönük veya dışa dönük bir yapı göstermeleri, ilişkiler açısından destekleyici veya yarışmacı tavır sergilemeleri, duygusal açıdan incinir olmaları (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002:22), daha çok şeye sahip olma düşüncesi, kazanma hırsının neden olduğu açgözlülük ve huzursuzluklar, bireysel değerlerin örgütsel değerlerle çatışması, iş arkadaşları ile ilişkilerin ve iletişimin zayıf olması ve yoğun ve yaygın dedikodu birer stres kaynağı olarak değerlendirilebilir (Batlaş ve Batlaş, 1998: 90-91).

2.3 Stresin Sonuçları

Stresin insanların davranışları, duyguları ve biyolojik yapıları üzerindeki sonuçlarını şu şekilde sıralamak mümkündür (Silah, 2005:161; Albrecht, 1988:45; Sökmen, 2005:5; Kırel, 1994:48; Griffin, 1990:586; Yates, 1989:34; Soysal, 2009: 343-344)):

(1) *Fizyolojik sorunlar:* Kalp atışlarının artması, çarpıntı, ateş basması, baş dönmesi, nefes darlığı, boğazda yutkunma güçlüğü, titreme, baş ağrısı, mide ve kaslarda gerginlik, hazımsızlık, yorgunluk, göğüs ağrısı, hiper tansiyon, cinsel iktidarsızlık, şeker hastalığı, egzema, sedef hastalıkları, saç ve kıl dökülmesi kireçlenme, migren ve kronik baş ağrıları.

(2) *Zihinsel ve duygusal sorunlar:* Stres ve gerilim fazla enerji tüketmeye neden olduğu için bir süre sonra birey kendisini zayıf, güçsüz, her an kötü bir şey olacaktıymış duygusunu yaşayan nedeni belirsiz yoğun bir endişe duyan, uykusuzluk çeken, sinirli, çabuk heyecanlanan bir kişi durumunda hissedebilir. Dikkatini toplamakta güçlük çekebilir, hafıza sorunları yaşayabilir, öğrendiği konuları unuttuğu endişesine kapılabilir.

(3) *Davranışsal sorunlar:* İçer kapanma, uykusuzluk, uyuma isteği, iştahsızlık, yemede artış, konuşma güçlükleri, bir maddeye (sigara, alkol v.b.) aşırı düşkünlük, sakarlık, gevşemede güçlükler olarak sıralanabilir.

Stresin neden olduğu örgütsel sonuçları da şu şekilde sıralamak mümkündür: İş kazalarının artması, sağlık giderlerinin çoğalması, kalifiye eleman kayıpları, ödenen tazminatlar, işe geç gitme ve devamsızlık, işgören devir hızının yüksek olması, çatışma, yabancılaşma, yorgunluk ve tükenmişlik (Randall ve Scott, 1988:336; Davis ve Newstroom, 1993:338; Eren, 2000:527; Soysal, 2009:344).



2.4 Stresle Başa Çıkmanın Yöntemleri

Stresin kişiye ve örgüte verdiği olumsuz sonuçların ortadan kaldırılması ve stresle başa çıkabilmek için örgütsel bazda etkin bir *stres yönetimi* stratejisi geliştirilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda stres kaynaklarını teşhis etmek ve sonra azaltmak veya yok etmek, çalışanların iş stresi hakkındaki algılarını değiştirmelerine yardım etmek ve onlara stres deneyimi kazandırmak, çalışanlara stresin sonuçları hakkında bilgi vermek ve stresle daha etkili mücadele edebilme konusunda onlara yardımcı olacaktır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004:65).

Stres yönetimi ile stresin olumlu etkileri desteklenir, olumsuz etkileri azaltılmaya ve yok edilmeye çalışılır (Connor and Worley, 1991:61-63). Örgütsel stres yönetimi, bireylerde ve örgütlerde oluşan stresle ilgili ruhsal ve davranışsal sorunları önlemek ve azaltmak için çalışmaktadır. Örgütsel stres yönetimi, stres ile baş etmede önce stres kaynaklarını tanıma, stres tepkileri anlama sonra da stresin olumsuz sonuçlarını azaltma veya yok etmeye çalışmaktadır örgütler, stres yönetimi yoluyla üç şekilde stresin zararlı etkilerini azaltma konusunda çalışırlar. Bunlar; stres kaynaklarını teşhis etmek ve sonra azaltmak veya yok etmek, çalışanların iş stresi hakkındaki algılarını değiştirmelerine yardım etmek ve onlara stres deneyimi kazandırmak, çalışanlara stresin sonuçları hakkında bilgi vermek ve stresle daha etkili mücadele edebilme konusunda yardımcı olmaktır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004:66).

Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla, bireysel olarak kullanılan bazı stratejiler, stresle başa çıkmada çok gerekli ve önemli bir yer tutmaktadır. Bu stratejilerin ortak yönü, hemen hemen tümünün kişisel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir. Böylece bedende başlayan ve zararlı olan stres tepkisi karşı önlemler alınarak etkisiz kılınmaya çalışılmaktadır. Bireysel olarak stresle başa çıkmada, bedensel hareketler (egzersiz), solunum egzersizi, meditasyon, biyo feedback (biyolojik geribildirim), gevşeme (relaxation), beslenme ve diyet, toplumsal destek alma, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklere katılma, masaj, dua ve ibadet, zaman yönetimi gibi teknikler yararlı olabilir (Pehlivan, 1995; Güçlü, 2001:102).

Erdoğan (1999) ise, stresle başa çıkmada bireysel stratejiler olarak, etkili bir zaman yönetimi, rahatlama uygulamalarını, olumlu hayal kurmayı, egzersiz ve beden hareketlerini, davranışsal açıdan kişinin kendini kontrol etmesini, iletişim kurmayı, meditasyon, gıda



kontrolü ve masajı, bireyin kendine özgü bir hobi edinmesini ve dışa dönüklüğü önermektedir (Güçlü, 2001:102).

Stresle başa çıkma yöntemleri olarak bireysel yöntemler arasında; gevşeme teknikleri, sosyal destek, zaman yönetimi, egzersiz gibi yöntemler uygulanabilirken; örgütsel yöntemler arasında; görev tanımları, işgören seçimi ve işgören terfisi, ücretleme politikası, işgören eğitimi, başarı değerlendirilmesi, kariyer planlaması ve yönetimi uygulanabilir (Örücü ve Demir, 1999: 62–63).

2.5 Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkisi

Çalışma yaşamında ortaya çıkan herhangi bir stres kaynağı, yararlı ve zararlı stres olmak üzere iki şekilde sonuçlanabilir. Uyumlu ve yapıcı olan yararlı stres, işte daha etkili performansa yol açarken, uyumsuz, zararlı ve fonksiyonel olmayan stres, performansa yaptığı etki nedeniyle örgütlerde istenmeyen bir durumdur. Bu iki fark, örgütlerde stresin her zaman düşük performansa neden olduğu şeklinde bir anlam ifade etmemelidir. Çünkü ılımlı stresin beraberinde getirdiği yüksek performans, örgütlerde her zaman istenen bir durum olmaktadır (McAfee ve Champagne, 1987:365; Gümüştakin ve Öztemiz, 2005:282).

Sullivan ve Bhagat (1992:353-359) Stres ve performans arasındaki ilişkiyi dört varsayımla açıklamaktadırlar:

Birinci varsayım; stres ve performans arasındaki ilişkiyi tersine dönmüş “U” eğrisine benzetmektedir. Stresin düşük düzeylerinde, bireyler yüksek verimlilik için yeterince uyarılmamaktadırlar. Benzer şekilde, stresin yüksek düzeylerinde, bireyler enerjilerini, performanslarını artırmaktan çok stresle başa çıkmak için harcarlar. Normal stres ortamında ise performans yüksektir. Normal stres altında bireyler yalnızca görevlerini yerine getirmek için yönlendirilmezler, aynı zamanda stresi yenmekten çok, performanslarını artırmak çabası içindedirler.

İkinci varsayım; stres ve performans arasında doğru orantılı bir ilişkinin varlığını önermektedir. Düşük stres düzeyinde, bireyler rekabetle yüz yüze gelmedikleri için performansın artması söz konusu olmayacaktır. Orta düzeydeki stres ortamında, bireyler kısmi rekabeti tecrübe ettiklerinden ortalama performansın oluşması olasıdır. Tersine, yüksek düzeyli stres, hem optimal rekabet ve hem de optimal performansla son bulur. Bu varsayımın eksiklikleri bazı kavramsal yetersizliklerdir. Özellikle kişilerin farklılıkları ve stresin fonksiyonel olmayan görüntülerini incelemedeki başarısızlığı bu yetersizlikler arasında yer

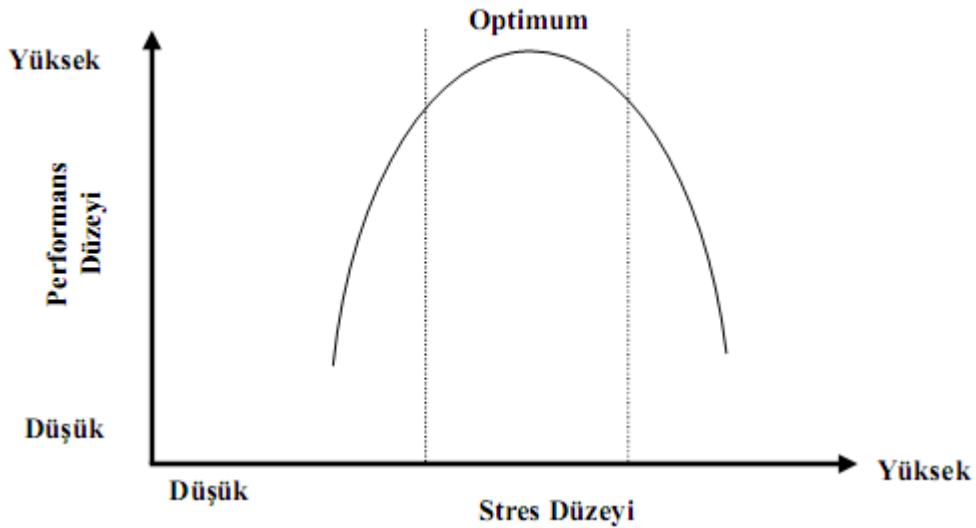


alır. Örneğin, başarıya istekli kişiler rekabet koşullarında iyi performans gösterebilirlerse de, önemli olan görevin ulaşılabilir olarak algılanmasıdır. Başarıda isteksiz kişilerin yüksek stresli koşullarda ve rekabette başarılı olmaları pek mümkün değildir.

Üçüncü varsayım; stres ve performans arasında ters doğrusal bir ilişki olduğudur. Stres, hem bireyler ve hem de örgütlerde fonksiyonsuz olarak görülür. Stresli kişiler stresi yenme veya boşa vakit geçirme, sabotaj gibi istenmeyen hareketlerle vakitlerini harcarlar. Varsayımın problemlerinden biri, stresin olası önemli sonuçlarını incelemekteki başarısızlığıdır. Stres tecrübesi, kişileri önemli olaylar için hazırlıklı olmaya ve uygun tedbirleri almaya yönlendirebilir.

Dördüncü varsayım; iş stresi ve performans arasında bir ilişki olmadığı varsayımına dayanır. Kişilere başarı için ödeme yapıldığından, kişiler başarı ile ilgilenen mantıklı olgular olarak görülür. Kişiler örgütsel stresi göz ardı ederler ve üretkenliklerini engellemelerine izin vermezler.

Stres, performans üzerinde yapıcı stres ve yıkıcı stres olmak üzere iki tür etki yaratmaktadır (Pehlivan, 1995:70) Yapıcı stres, birey ve/veya örgüt için olumlu bir eylem yoludur. Orta düzeyde stres tepkisi; kişinin işinde daha özenli çalışmasını teşvik eden, yaratıcılığını uyaran, çabalarını artıran ve enerji veren bir etkiye sahiptir. Bu stres, bireyin çevresi ile dengeli bir ilişki kurmasında başarısını artırmaktadır. Stresin ılımlı düzeyde hissedilmeye başladığı zamanlar bireylerin performansları artacak, bu şekilde yeni fırsatların avantajlarından yararlanacak ve potansiyel problemlerle mücadele edecek enerjileri olacaktır.



Şekil 1: Stres ve Performans İlişkisi



Kaynak: PEHLİVAN, İnyet (1995), Yönetimde Stres Kaynakları, Pegem Yayınları
Personel Geliştirme Merkezi, Yayın No:16, Ankara s.70

Yapıcı stres bölgesinde yaşanan stresin bireyler üzerinde motive edici bir etkisi söz konusudur ve bu olumlu dürtü onların, işlerine daha sıkı bağlanmalarına, işlerini daha istekli yapmalarına neden olurken iş performanslarını yükseltmektedir. Yıkıcı stres, birey ve/veya örgütün işlerini yerine getirememesine neden olur. Orta düzeyde stres verimliliği artırır ancak, aşırı düzeyde stres çalışanların fiziksel ve zihinsel sistemini bozar. Aşırı stres altında bireylerin devamsızlık, hata yapma ve kaza oranı yüksek, iş tatmini azdır. Aşırı stres altında bireylerin yalnızca performansları olumsuz etkilenmekle kalmaz; aynı zamanda stresin neden olduğu tüm olumsuz sonuçlar yaşanır.

3.METODOLOJİ

3.1 Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Araştırmanın amacı, eğitim ve sağlık alanında çalışan personelin stres düzeylerini belirlemek ve yaşanan stresin bireylerin çalışma ortamlarındaki performansları üzerindeki etkilerini tespit etmeye yöneliktir. Çalışanların iş yaşamında karşılaştıkları stres problemini çözmek amacıyla hangi yöntemleri uyguladıkları da araştırma konusu kapsamında yer almaktadır. Çalışanların iş yaşamında karşılaştıkları stresli durumları tespit etmek ve performansları üzerindeki etkilerini araştırmak amacıyla anket yöntemi uygulanmıştır.

Araştırmanın amacına uygun olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiş ve test edilmeye çalışılmıştır.

H1: Çalışma yaşamında stres algıları eğitim ve sağlık çalışanları arasında farklılık göstermektedir.

H2: Çalışma yaşamında işgörenlerin performansını etkileyen faktörler eğitim ve sağlık kurumlarında farklılık göstermektedir.

H3: Çalışma yaşamında eğitim düzeyi ve kurumda geçirilen süre arttıkça, işgörenlerin stres işgörenlerin stres düzeyleri de artmaktadır.

H4: Çalışma yaşamında stres algıları kurumdaki göreve göre anlamlı derecede farklılık göstermektedir.

H5: Çalışma yaşamında işgörenlerin algıladıkları stres düzeyleri ile performansları arasında ilişki vardır.

3.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi



Çalışma yaşamında yaşanan stres düzeylerini tespit etmek ve stresli ortamın bireylerin performansları üzerindeki etkilerini ölçmek amacıyla Balıkesir ili Manyas ilçesinde Eğitim ve Sağlık alanında çalışan personel araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Manyas İlçe Milli Eğitim Müdürlüğü ve İlçe Sağlık Müdürlüğünden alınan bilgilere göre eğitim ve sağlık alanında çalışan 350 personel olduğu tespit edilmiştir. Örneklem yöntemi olarak Kolayda Örneklem Yöntemi seçilmiş ve 156 personele yüz yüze anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Örneklemin Evreni temsil yeteneği (156/350) % 44,5 olarak gerçekleşmiştir.

3.3 Veri Toplama Aracı

Veri toplama tekniği olarak anket yöntemi uygulanmıştır. Anket formunun hazırlanmasında Paşa (2007) tarafından uygulaması yapılan ve geçerliliği test edilen soru formundan yararlanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde eğitim ve sağlık alanında çalışanların performanslarını tespit etmek amacıyla Performans Değerleme Ölçeği, İkinci bölümde ise örgütsel yaşamda karşılaştıkları stresli durumları tespit etmek amacıyla Stres Değerleme Ölçeği kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise anket uygulamasına katılan eğitim ve sağlık alanında çalışan personele yönelik demografik sorular yer almaktadır.

3.4 Güvenilirlik Analizi

Anket formunda yer alan likert tipi sorulara yönelik güvenilirlik analizi sonucu aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,86,4	34

Formda yer alan 34 soru üzerinde yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's Alpha değeri %86,4 çıkmıştır. Kayış (2009:405)'a göre Alpha (α) değeri ($0.80 \leq \alpha < 1.00$) ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir. Buna göre %86,4 düzeyindeki α değeri anket uygulamasında kullanılan ölçeğin yüksek güvenilirlik düzeyinde olduğunu göstermektedir.



3.5 Araştırma Verilerinin Analizi

3.5.1 Demografik Özellikler

Tablo 1: Demografik Faktörler

GÖREV/UNVAN	Kişi	(%)	EĞİTİM DÜZEYİ	Kişi	(%)
Müdür	7	4,0	Lisansüstü Mezunu	10	5,7
Müdür Yardımcısı	9	5,1	Lisans Mezunu	115	65,3
Öğretmen	94	53,4	Yüksek Okul	23	13,1
Ücretli Öğretmen	12	6,8	Lise Mezunu	18	10,2
Doktor	6	3,4	İlköğretim	10	5,7
Hemşire	9	5,1	GELİR	Kişi	(%)
Ebe	8	4,5	500-1000 TL Arası	33	18,8
Teknisyen	12	6,8	1001-1500 TL Arası	91	51,7
Memur	4	2,3	1501-2000 TL Arası	43	24,4
Sağlık Memuru	6	3,4	2001-2500 TL Arası	6	3,4
Hizmetli	9	5,1	2501 TL ve üzeri	2	1,1
YAŞ	Kişi	(%)	MEDENİ DURUM	Kişi	%
20-25 Arası	39	22,2	Evli	115	65,3
26-31 Arası	47	26,7	Bekar	59	33,5
32-37 Arası	42	23,9	Evlenip ayrılmış	2	1,1
38-43 Arası	22	12,5	CİNSİYET	Kişi	%
44-49 Arası	15	8,5	Erkek	86	48,1
50 ve Üzeri	10	5,7	Kadın	90	59,9
KURUM	Kişi	(%)			
Sağlık Kurumu	47	26,7			
Eğitim Kurumu	129	73,3			

Demografik faktörler tablosu incelendiğinde anket uygulamasına katılanların büyük çoğunluğu (%53,4) öğretmenlerden oluşmaktadır. Eğitim seviyeleri incelendiğinde %65,3 oranında Lisans mezunu, Yaş dağılımında ise % 50,6 sı 26 yaş ile 37 yaş arasında dağılım gösterdikleri görülmektedir. Örneklemin dağılımında Kadın-Erkek oranlarının birbirine yakın olduğu anlaşılmaktadır. Medeni durumlarına göre % 65,3 oranında Evli, % 33,5 oranında ise Bekar kişilerin uygulamaya katıldıkları tespit edilmiştir.

3.5.2 Hipotezlerin Testi

H1: “Çalışma yaşamında stres algıları eğitim ve sağlık çalışanları arasında farklılık göstermektedir”.



H1 hipotezini test etmek amacıyla Bağımsız t testi analizi gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Hipotez 1: T Testi Sonuçları

Kurumunuz	N	Ortalama	Std.Sapma	Ser.Der.	T	P
Sağlık Kurumu	47	2,7383	,76678	174	3,555	,000
Eğitim Kurumu	129	2,3512	,58648			

H1 hipotezini test etmek amacıyla Bağımsız İki Örneklem t testi kullanılmıştır.

Bağımsız İki Örneklem t testi “Stres Değerleme Ölçeği” ortalamalarının sağlık ve eğitim kurumlarındaki işgörenlerin algılama farklılıklarını tespit etmek amacıyla uygulanmıştır. Analiz sonucunda %95 anlamlılık düzeyinde $P=0,000$ olup $p<0.05$ değerinden küçük olduğu için istatistiksel açıdan anlamlı derecede farklılık tespit edilmiş ve H1 hipotezi **KABUL** edilmiştir. Çalışma yaşamında stres algıları sağlık ve eğitim kurumlarında anlamlı derecede farklılık göstermektedir. Ortalamalar incelendiğinde sağlık kurumunda çalışanların eğitim kurumunda çalışanlara oranla “Stres Değerleme Ölçeği”ne katılım oranları daha yüksektir. Buradan çıkarılabilecek sonuç, sağlık kuruluşlarındaki işgörenlerin eğitim kurumlarındaki işgörelere göre çalışma yaşamlarında daha çok stres altında çalıştıkları şeklinde yorumlanabilir.

H2: “Çalışma yaşamında işgörenlerin performansını etkileyen faktörler eğitim ve sağlık kurumlarında farklılık göstermektedir”.

H2 hipotezini test etmek amacıyla bağımsız t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

Hipotez 2: T Testi Sonuçları

	Kurumunuz	N	Ort.	S.S	Ser. Der.	t	p
1.İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	4,0213	1,206	174	-1,519	,130
	Eğitim Kurumu	129	4,3101	1,081			
2.Aldığım maaş ve terfilerin miktarı performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	4,1915	1,135	174	,235	,814
	Eğitim Kurumu	129	4,1473	1,090			
3.İşimin bana verdiği kişisel gelişme ve yükselme imkanı performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	4,0851	1,176	174	-1,315	,190
	Eğitim Kurumu	129	4,3178	,984			



4.İşimde birlikte çalıştığım , etkiletiğim ve konuştuğum kişiler performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	4,1702	1,129	174	-,855	,394
	Eğitim Kurumu	129	4,3178	,968			
5.Amirlerimin bana gösterdiği adil davranış ve saygı derecesi performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	4,2553	1,052	174	-1,723	,087
	Eğitim Kurumu	129	4,5271	,875			
6.İşimi yaparken hissettiğim takdir edilme duygusu performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	4,1915	1,172	174	-1,165	,246
	Eğitim Kurumu	129	4,3876	,912			
7. İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı tanıma şansı performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	3,7872	1,121	174	-1,390	,166
	Eğitim Kurumu	129	4,0233	,947			
8. Amirlerimden gördüğüm destek ve rehberlik performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	4,1489	1,141	174	-1,985	,049
	Eğitim Kurumu	129	4,4651	,848			
9. Yaptığım işin karşılığında aldığım paranın adaletlilik derecesi performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	4,1489	1,233	174	-,868	,387
	Eğitim Kurumu	129	4,3023	,956			
10.İşimin kendime ait, bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme imkanı performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	3,7872	1,102	174	-3,907	,001
	Eğitim Kurumu	129	4,4031	,852			
11.İşyerimin geleceğim açısından vaat ettiği güvence derecesi performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	3,9149	1,059	174	-2,603	,022
	Eğitim Kurumu	129	4,3178	,847			
12.İşyerimdeki çalışanlara yardım etme fırsatı performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	3,5319	1,213	174	-3,496	,001
	Eğitim Kurumu	129	4,1318	,921			
13.İşyerimdeki yarışma(mücadele) fırsatı performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	3,1064	1,306	174	-2,632	,016
	Eğitim Kurumu	129	3,6357	1,131			
14.İşyerimdeki yönetimin tutumu performansımı etkiler.	Sağlık Kurumu	47	4,2128	1,020	174	-,647	,518
	Eğitim Kurumu	129	4,3178	,926			

H2 hipotezi test edildiğinde “Performans Değerleme Ölçeği”nde yer alan sorulardan Soru 8, Soru 10, Soru 11, Soru 12, Soru 13 için H2 hipotezi **KABUL** edilirken, ölçekte yer alan diğer sorular için hipotez red edilmiştir.

Ölçekte yer alan “Amirlerimden gördüğüm destek ve rehberlik performansımı etkiler” görüşüne katılım düzeyinde eğitim ve sağlık kurumunda çalışan işgörenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı derecede ($p=0,049$) farklılık olduğu görülmektedir. Ortalamalar incelendiğinde eğitim kurumlarında çalışanların bu görüşe katılım oranlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.



“İşimin kendime ait, bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme imkanı performansımı etkiler.” görüşü incelendiğinde de istatistiksel açıdan anlamlı ($p=0,001$) farklılık tespit edilmiştir. Ortalamalara göre yine eğitim kurumlarında çalışan işgörenlerin sağlık kurumlarındakilere göre bu görüşe katılma düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Performans Değerleme Ölçeğinde yer alan “İşyerimin geleceğim açısından vaat ettiği güvence derecesi performansımı etkiler.” görüşüne katılım düzeyinin de kurum çalışanlarına göre anlamlı derecede ($p= 0,022$) farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu görüşte de eğitim kurumunda çalışan işgörenler sağlık kurumunda çalışanlara oranla daha yüksek katılım düzeyi sergilemektedirler.

Ölçekte yer alan “İşyerimdeki çalışanlara yardım etme fırsatı performansımı etkiler.” sorusuna da kurum çalışanlarının istatistiksel açıdan farklı katılım düzeyi ($p=0,001$) sergiledikleri görülmektedir. Yardım etme fırsatının performans etkilediği düşüncesine katılımda da eğitim alanındaki çalışanların daha yüksek oranlarda katıldıkları tespit edilmiştir.

“İşyerimdeki yarışma(mücadele) fırsatı performansımı etkiler.” Düşüncesine katılım düzeyi de H2 hipotezini destekler derecede anlamlı derecede ($0,016$) farklılık göstermektedir. Kurum çalışanlarının katılım düzeyi ortalamalarına göre eğitim kurumunda çalışanların bu görüşe katılım düzeyi sağlık kurumundaki işgörelere göre yüksek olmuştur.

H3: “Çalışma yaşamında eğitim düzeyi ve kurumda geçirilen süre arttıkça, işgörelerin stres düzeyleri de artmaktadır”

H3 hipotezini test etmek amacıyla çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Uygulama sonucunda aşağıdaki regresyon tablosu elde edilmiştir.

Hipotez 3: Çoklu Regresyon Tablosu

	R ²	Düzeltilmiş R ²	F Değeri (Anova)	Beta	t değeri	p Değeri
Stres Düzeyi (Sabit)	,080	,070	7,549 (Sig=0,001)	2,836	13,375	,000
Kurum Yılı				,156	2,040	,043
Eğitim Durumu				-,196	-2,564	,011

Çoklu regresyon tablosu incelendiğinde kurumda çalışılan süre ve çalışanların eğitim durumu stres düzeyini % 07’lik düşük bir oranında arttırmaktadır. Kurumdaki çalışma süresi ile stres düzeyi arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. Ancak eğitim durumu ile stres



düzeyinde negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Kurumda çalışma süresi arttıkça stres düzeyinde de artış görülürken, eğitim seviyesi yükseldikçe çalışma yaşamındaki stres düzeyinde azalma görülmektedir. H3 hipotezi kurumda çalışma süresi için **KABUL** edilirken, eğitim seviyesi için red edilmiştir.

H4: “Çalışma yaşamında stres algıları kurumdaki göreve göre anlamlı derecede farklılık göstermektedir ”

H4 hipotezini test etmek amacıyla Varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Hipotez 4: Varyans (Anova) Analizi Tablosu

Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P
Genel	175	76,236		2,818	,003
Gruplar arası	10	11,119	1,112		
Gruplar içi	165	65,117	,395		

H4 hipotezi varyans analizi ile test edilmiş P değeri $0,003 < 0,050$ değerinden küçük olduğu için “Çalışma yaşamında stres algılarının kurumdaki göreve göre farklılık gösterdiği istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. H4 hipotezi **KABUL** edilir. Farklılığın hangi pozisyonlardaki işgörenler tarafından kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey B testi yapılmış ve aşağıdaki tablo oluşturulmuştur.

Tukey B Tablosu	Subset for alpha = 0.05		
<i>Kurumdaki Görevi</i>	N	1	2
Ücretli Öğretmen	12	1,9708	
Memur	4	2,1000	2,1000
Müdür	7	2,1929	2,1929
Müdür Yardımcısı	9	2,3111	2,3111
Öğretmen	94	2,4074	2,4074
Teknisyen	12	2,5208	2,5208
Sağlık Memuru	6	2,5417	2,5417
Doktor	6	2,6167	2,6167
Hizmetli	9	2,7111	2,7111
Ebe	8		3,0500
Hemşire	9		3,0556



Tukey B tablosu incelendiğinde Stres Değerleme Ölçeği ortalaması sonucu elde edilmiş stres algılama düzeyi en düşük olan meslek grubunun üzeretli öğretmenlerin olduğu tespit edilmiştir. En yüksek stres algı düzeyine sahip olan meslek grubu ise Ebe ve hemşirelerden oluşmaktadır.

H5: “Çalışma yaşamında işgörenlerin algıladıkları stres düzeyleri ile performansları arasında ilişki vardır.”

Hipotez 5’i test etmek amacıyla performans değerlendirme ölçeği ile stres değerlendirme ölçeği ortalaması sonucu elde edilen stres düzeyleri arasındaki ilişki korelasyon analizi sonucu test edilmiş ve aralarında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Beşinci hipotez **RET** edilmiştir.

SONUÇ

Günümüz çalışma yaşamında yoğunluk ve strese hemen hemen her çalışan maruz kalmaktadır. Bu durum işgörenleri çalışma yaşamında olumsuz yönde etkileyip motivasyonlarının düşük olmasına ve dolayısıyla da verimlerinin düşmesine neden olmaktadır.

Bu çalışmada işgörenlerin çalışma yaşamında maruz kaldıkları stres düzeylerinin tespit edilmesi ve maruz kalınan stresin çalışanların performansını ne yönde etkilediğini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla aşağıda belirlenen hipotezler geliştirilmiş ve şu sonuçlara ulaşılmıştır.

Birinci hipotezde, çalışma yaşamındaki stres algılarının eğitim ve sağlık çalışanları arasında farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla bağımsız t testi analizi yapılmış ve istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmüştür. Ortalamalar incelendiğinde sağlık kurumunda çalışanların eğitim kurumunda çalışanlara oranla “Stres Değerleme Ölçeği”ne katılım oranlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buradan çıkarılabilecek sonuç, sağlık kuruluşlarındaki işgörenlerin eğitim kurumlarındaki işgörene göre çalışma yaşamlarında daha çok stres altında çalıştıkları şeklinde yorumlanabilir.

İkinci hipotezde, çalışma yaşamında işgörenlerin performansını etkileyen faktörler eğitim ve sağlık kurumlarında farklılık gösterip göstermediğini araştırmak amacıyla yapılan



araştırma sonucunda bazı performans parametrelerinde anlamlı farklılıkların olduğu ortaya çıkmaktadır. “Amirlerimden gördüğüm destek ve rehberlik performansımı etkiler” görüşüne katılım düzeyinde eğitim ve sağlık kurumunda çalışan işgörenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı derecede farklılık olduğu görülmüş, ortalamalar incelendiğinde eğitim kurumlarında çalışanların bu görüşe katılım oranlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. “İşimin kendime ait, bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme imkanı performansımı etkiler.” Görüşünde de istatistiksel açıdan anlamlı farklılık tespit edilmiş ve ortalamalar sonucu eğitim kurumlarında çalışan işgörenlerin sağlık kurumlarındakilere göre bu görüşe katılma düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Performans Değerleme Ölçeğinde yer alan “İşyerimin geleceğim açısından vaat ettiği güvence derecesi performansımı etkiler.” görüşüne katılım düzeyinin de kurum çalışanlarına göre anlamlı derecede farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu görüşte de eğitim kurumunda çalışan işgörenler sağlık kurumunda çalışanlara oranla daha yüksek katılım düzeyi sergilemektedirler. “İşyerimdeki çalışanlara yardım etme fırsatı performansımı etkiler.” sorusuna da kurum çalışanlarının istatistiksel açıdan farklı katılım düzeyi sergiledikleri görülmektedir. Yardım etme fırsatının performansı etkilediği düşüncesine katılımda da eğitim alanındaki çalışanların daha yüksek oranlarda katıldıkları tespit edilmiştir. “İşyerimdeki yarışma(mücadele) fırsatı performansımı etkiler.” Düşüncesine katılım düzeyi de anlamlı derecede farklılık göstermektedir. Kurum çalışanlarının katılım düzeyi ortalamalarına göre eğitim kurumunda çalışanların bu görüşe katılım düzeyi sağlık kurumundaki işgörelere göre yüksek olmuştur.

Üçüncü hipotezde ise çalışma yaşamında eğitim düzeyi ve kurumda geçirilen süre arttıkça, işgörenlerin stres düzeylerinin de artıp artmadığını araştırmak amacıyla çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Çoklu regresyon analizi sonucunda kurumdaki çalışma süresi ile stres düzeyi arasında doğru orantılı, eğitim durumu ile stres düzeyi arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Kurumda çalışma süresi arttıkça stres düzeyinde de artış görülürken, eğitim seviyesi yükseldikçe çalışma yaşamındaki stres düzeyinde azalma görülmektedir.

Dördüncü hipotezde, Çalışma yaşamındaki stres algılarının kurumdaki göreve göre anlamlı derecede farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla varyans analizi yapılmış ve hipotez kabul edilmiştir. Ücretli öğretmenlerin stres algılarının diğer işgörelere



oranla daha az, hemşire ve ebe olarak görev yapan çalışanların ise stres düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Beşinci hipotezde ise, çalışma yaşamında işgörenlerin algıladıkları stres düzeyleri ile performansları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Sonuç olarak, hem sağlık kurumu çalışanları hem de eğitim kurumu çalışanları stresli bir ortamda çalışmaktadırlar. Çalışanların stres düzeylerini azaltmak amacıyla yöneticiler tarafından işgörenlerin stres durumlarını arttıran faktörlerin tespit edilip bunlara azaltma yönünde çabalar göstermeleri gerekmektedir. Bu da örgüt içerisinde etkili iletişim ağının kurulması ve çalışanların motivasyonların yüksek tutulması ile mümkün olacaktır.

KAYNAKÇA

- AKGEMCİ, Tahir (2001) “Örgütlerde Stres ve Yönetimi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 1-2.
- AYDEMİR, Muzaffer, DEMİRCİ, M. Kemal ve ULUKÖY, Metin (2005), “Bankacılıkta Stres Sorunu: Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları Üzerine Bilecik’te Bir Araştırma”, *Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Yıl 1, Sayı 1.
- BARUTÇUGİL, İsmet (2004), *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, **Kariyer Yayıncılık**, İstanbul.
- BRAHAM, Barbara J. (1998) *Stres Yönetimi*, Çev. Vedat G. Diker, Hayat Yayıncılık, İstanbul.
- DAĞDEVİREN, Metin, ERASALAN Ergün ve Mustafa KURT (2005), “Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması”, *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, Cilt 20, Sayı 4.
- EKİNCİ, Hasan ve Süleyman EKİCİ (2003), “Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama”, *Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 22, Sayı 2.
- GENÇ, Nurullah ve Osman DEMİRDÖĞEN (2000) , *Yönetim El Kitabı*, **Birey Yayıncılık**, İstanbul.
- GRIFFIN, Ricky W. (1990), *Management, Third Edition*, *Houghton Mifflin Company*, Boston.



- GÜÇLÜ Nezahat (2001), “Stres Yönetimi”, *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi* Cilt 21, Sayı 1.
- GÜMÜŞTEKİN, Gülten E. ve ÖZTEMİZ, Ali Bircan (2005) “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi” *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 14, Sayı 1.
- KAYA, Ali ve Yasemin KAYA (2007), “Küçük ve Orta Boy İşletme Yöneticilerinin Stres Kaynaklarını Tespit Etmeye Yönelik Kayseri İlinde Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 23, Cilt 2.
- KAYIŞ, Aliye (2009), “Güvenilirlik Analizi”, İçinde: SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Editör:Şeref KALAYCI, Asil Yayın Dağıtım, 4.Baskı, Ankara.
- KIREL, Çiğdem (1994), “Stresin Bireysel Sonuçları, Stres Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları, Eskişehir.
- MCAFEE, R. Bruce ve Paul J. CHAMPAGNE (1987), *Organizational Behavior: A Manager’s View*. New York: West Group.
- OKUTAN, Mustafa ve Dilaver TENGİLİMOĞLU (2002), “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, *Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı 3.
- ÖRÜCÜ, Edip ve Birgül DEMİR (1999), “Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:13, Sayı: 1.
- ÖZMUTAF Nezih Metin (2006), “Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım”, *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, Cilt XXIII, Sayı1-2.
- PAŞA, Muammer (2007), *Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri Ve Bir Uygulama*, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa.
- PEHLİVAN, İnayet (1995), *Yönetimde Stres Kaynakları*, *Pegem Yayınları Personel Geliştirme Merkezi*, Yayın No:16, Ankara.
- RANDALL, Mary. ve William A SCOTT (1988), “Burnout, Job Satisfaction and Job Performance”, *Australian Psychologist*, Volume 23, Issue 3.
- SAM Rıza (2002), “Yoğun Bilgi Bilişimde Yabancılaşma Sorunu: Bilgi Zenginleri-Bilişim Yoksulları”, *I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, 10-11 Mayıs, Kocaeli.
- SAM Rıza (2002), “Yoğun Bilgi Bilişimde Yabancılaşma Sorunu: Bilgi Zenginleri-Bilişim Yoksulları”, *I. Ulusal Bilgi Ekonomi ve Yönetim Kongresi*, 10-11 Mayıs, Kocaeli.



- SİLAH, Mehmet (2005), Endüstride Çalışma Psikolojisi, 2.Baskı, *Seçkin Yayıncılık*, Ankara.
- SOYSAL, Abdullah (2009), “Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş Ve Gaziantep’te Bir Araştırma” Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 14, Sayı 2.
- SOYSAL, Abdullah (2009), “Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş Ve Gaziantep’te Bir Araştırma” Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 14, Sayı 2.
- SÖKMEN, Alptekin (2005),“Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Güz, Sayı 1.
- SULLIVAN Sherny E. ve Rabi S. BHAGAT (1992). “Organizational Stress, Job Satisfaction And Job Performance: Where Do We Go From Here?” *Journal of Management*, Vol.18, No 2.
- WEINER J. S. (1982), “The Measurement of Human Workload”, *Ergonomics*, Vol. 25, Iss.11.
- YATES, Jena E. (1989), *Gerilim Altındaki Yönetici*, İlgı Yayıncılık, İstanbul.
- YELBOĞA Atilla (2006), “Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, C.8, S.2.
- YILMAZ Abdullah ve Süleyman EKİCİ (2006), “Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 11, Sayı 1.