

ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞ STRESİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

Cennet ÇEPNİ

Ocak 2023

DENİZLİ

ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞ STRESİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Projesi
İşletme Anabilim Dalı
Yönetim ve Organizasyon Programı

Cennet ÇEPNİ

Danışman: Doç. Dr. İbrahim AKSEL

Ocak 2023
DENİZLİ

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atıfta bulunulduğunu beyan ederim.

İmza
Cennet ÇEPNİ

ÖN SÖZ

Çalışanların maruz kalmış olduğu iş stresinin ve örgütün sağladığı desteğin iş performansına olan etkileri Araştırmaya konu olan Denizli Enerji Sektörü Elektrik Dağıtım Şirketine bağlı 100 çalışan ile yapılan anket çalışması ile çalışanların cinsiyetleri, yaşları, tecrübeleri gibi demografik faktörler ile araştırma konusu üzerindeki ilişki incelenmiştir.

Örgütsel destek ve performans arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu, Örgütsel destek ile stres arasında bir ilişkinin olduğu, İş Stresi ile demografik faktörler arasında bir ilişkinin olduğu, İş Stresi ile demografik faktörler arasında bir ilişkinin olduğu, İş stresi ile çalışanların performansları arasında negatif yönlü bir ilişkinin olmadığı, Örgütsel destek ile demografik faktörler arasında bir ilişkinin olmadığı, Performans ile demografik faktörler arasında bir ilişkinin olmadığı yapılan çalışmada tespit edilmiştir.

ÖZET

ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞ STRESİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

Çepni, Cennet

Yüksek Lisans Projesi

İşletme ABD

Yönetim ve Organizasyon Programı

Tez Yöneticisi: Doç. Dr. İbrahim AKSEL

Ocak 2023, VII+25 sayfa

Örgütsel Destek ve İş Stresinin İş Performansına Etkisini araştırdığım bu çalışmada çalışanların stres halinde düşüncelerini net bir şekilde ifade edemedikleri, çekimser davranış sergiledikleri görülmüştür. Çalışanların yaşadığı iş ve iş dışı etkili olan stres, birçok rahatsızlık, psikolojik sorunlar, intiharlar, mutsuzluk, verim düşüklüğü, motivasyon eksikliği, kişinin kendine olan güveninde azalma, başarısızlık korkusu gibi sonuçlar doğurmaktadır. Stresin etken olduğu durumlar net bir şekilde belirlenmeli ve strese maruz kalınan durum çözümlenmelidir.

Örgütün çalışana gösterdiği destek, değer ve kurulan anlamlı iletişim örgüt ve çalışan arasındaki bağı kuvvetlendirecektir. Çalışanın örgüte olan aidiyetlik duygusu güçlenir. Kendisini organizasyonun parçası olarak görür ve organizasyon için verimli olabilmek adına daha çok çabalayarak organizasyona kendi isteği ile katkı sağlamaya çalışır.

Dolayısıyla örgütsel desteğin ve iş stresinin çalışan performansı için önemli bir etken olduğu ve performansı artırabilmek için bu etkenlerin dikkate alınması gerektiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Destek, Stres, Örgütsel Stres, Performans.

TEŞEKKÜR

Araştırma sürecimde yoğun bir iř temposunda olmam sebebiyle vakit anlamında yaşadığım zaman stresi, sosyal hayatımda etkili olmuş olup, bu süreç boyunca yaşamış olduğum tüm sıkıntılarda, her türlü sorunumda, her zaman beni motive eden, sevgisini ve desteğini hiçbir zaman esirgemeyen sevgili Osman Onur AKÇADAĞ'a sonsuz teşekkür ediyorum.

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
TEŞEKKÜR	iii
İÇİNDEKİLER	iv

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DESTEK

1.1. Örgütsel Destek Kavramı	1
1.1.1 Örgütsel Desteğin Önemi.....	1
1.2. Örgütsel Desteğe Etki Eden Faktörler.....	2
1.2.1 Örgütsel Adalet	2
1.2.2 Yönetici Desteği.....	2
1.2.3 Ödüller ve İş Koşulları.....	2
1.3. Destekleyici Örgütün Özellikleri.....	3

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ VE İŞ PERFORMANSI

2.1. İş Stresi Kavramı	4
2.2. İş Stresine Etki Eden Faktörler.....	4
2.2.1 Bireysel Stres Faktörleri.....	5
2.2.2 Örgütsel Stres Faktörleri	5
2.2.3 İş Dışı Stres Faktörleri	6
2.3. İş Stresinin Sonuçları.....	7
2.3.1 Stresin Bireysel Sonuçları	7

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞ STRESİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	8
3.2. Araştırma Evren ve Örneklemi	8
3.3. Araştırmanın Kapsam ve Kısıtları.....	8
3.4. Araştırmanın Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler	9
3.5. Araştırma Bulguları ve Analizi	9
3.5.1 Demografik Bulguların Analizi.....	10
3.6. İstatistiksel Bulgular	13
3.6.1. Demografik Faktörlerle Değişkenlerin İlişkilendirilmesi	17
SONUÇ.....	22
KAYNAKÇA	24

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DESTEK

1.1. Örgütsel Destek Kavramı

Duyularımız sayesinde ortaya çıkan ve beyin gücü ile toparlanarak ifade verilip anlam kazandığı döngüye Algı denir. (Dökmen, 1994: 97). Kişiler duyulara ifade verme sürecinde çevresinde yaşanan olay ve olgulardan içinde bulunduğu ortamdan etkilenerek yorumlayacaktır. Bu sebeptendir ki her birey için ayrı bir algı ortaya çıkar. Organizasyonlar için ise bunun önemi şu noktada ortaya çıkmaktadır. Organizasyonlar bünyesinde çalışan personelinin organizasyonu hangi açı ile görüp ne şekilde algıladığı hususunda önem teşkil ederler.(Özdevecioğlu, 2003:116).

Örgütsel Destek Blau (1964)'nın öne sürdüğü “Sosyal Değişim Teorisi (Social Exchange Theory)” olarak ön plana çıkmaktadır. (Eisenberger ve Diğ., 1986; Rhoades ve Eisenberger, 2002; Armeli ve Diğ., 1998).

1.1.1 Örgütsel Desteğin Önemi

İnsan tarih boyunca sürekli etkileşim ve gelişim içerisinde bulunarak üreten ve sosyalleşerek değişik etkilere sahip olmuş ve karşılıklı ilişkiler yaşayarak organizasyon hayatında da bu kavramı yaşatmıştır.

Organizasyonda çalışan ile işveren arasında geçerli olan karşılıklı olarak tarafların üzerlerine düşen görevler ile ilgili anlaşmalar mevcuttur. Bu anlaşmalar iş hukuku gereğince yasal olarak imzalanan sözleşmeler dışında karşılıklı duygu ve düşüncelere istek ve arzulara beklentilere dayanan motive kaynaklarıdır. İşveren iş görenden verimlilik beklerken iş gören ise destek ve güven isteği içerisinde olur. (Turunç Çelik, 2010a: 185-186). Bu örgütsel destek işveren ile çalışan arasında var olan bağların güçlenmesine aidiyetlik duygusunun güçlenmesine, personelin kendini organizasyonun bir parçası olarak aileden görmesine dolayısıyla her zaman organizasyon için verimli bir çalışan olmaya çabalayarak organizasyonu hep daha iyi yerlere çıkarmak için kendi isteğiyle çabalar.

1.2. Örgütsel Desteğe Etki Eden Faktörler

Geçmişten bu yana yapılan çalışmalara bakıldığında örgütsel desteği etkileyen unsurların başlıcaları örgütsel faktörler ve bireysel faktörlerdir.

1.2.1 Örgütsel Adalet

Evrenin varoluşundan itibaren evreni paylaştığımız her şey için geçerli kabul edilen adalet kavramının tarihi ne kadar eski olsa da reelde uygulaması ne yazık ki hem sosyal hayatta hem de sosyal hayatın bir yansıması olan organizasyonlarda her zaman mümkün olmayabiliyor. Organizasyonun en önemli parçalarından biri olan iş görenler için örgüt adaleti çok önemli bir yer teşkil etmektedir.

1.2.2 Yönetici Desteği

Örgütsel destek kuramına göre iş görenler işverenler tarafından yöneltilen olumlamalara örgütsel destek gözüyle bakmaktadırlar. Bu anlamda bir işverenin bünyesinde çalışan personeli ile ilgilenmesi sohbet edebilmesi onu anlayabildiğini hissetmesi iş görenin organizasyon ile bütünleşmesine katkı sağlayacaktır. Tam aksi durumda iş görenin işverene güveni kalmaz ise bu durum iş gören ve organizasyon için yaşanacak kayıpların giriş kapısını açmış olacaktır. İşverenin her anlamda iş görene gösterdiği destek işten ayrılma oranlarında da büyük bir etkiye sahiptir. (Yetiştiren, 2010: 68-76).

İş görenler yöneticileri tarafından güven duyulan, tebrik edilen, yöneticilerinin kendilerini hangi pozisyonlara daha uygun olduğu bilgisine sahip olan ve kendini geliştirmesine izin veren destekleyen ve hep bir adım öteye ilerlemesini sağlayan yöneticiler olmasını arzu eder.

1.2.3 Ödüller ve İş Koşulları

Terfi, ücret artışı, takdir alma, gibi etkenleler ödül sistemiyle iş görene verildiğinde iş gören bu tutumlardan memnun kalarak performansını ve aidiyetliğini daha da arttıracaktır.

Bu etkenler azlığı ise iş görenler üzerinde negatif bir baskı yaparak durumu olumsuzla çevirebilir.

1.3. Destekleyici Örgütün Özellikleri

- Çalışana değer verme Önemseme
- Fedakârlıkları Takdir Etme
- Şikayetleri önemseme
- İşini iyi yapanları ödüllendirme
- İş görene Yakınlık Gösterme ve Memnuniyetini Önemseme

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ VE İŞ PERFORMANSI

2.1. İş Stresi Kavramı

Stres tüm dünyanın baş etmekte mücadele ettiği sonuçları ağır ve sıkıntılı olan duygusal durumların fizyolojik olarak bütünleşmesidir. Kişide ağır hasarlar bırakacağı gibi örgütler içerisinde onlarca çalışan personel grubunun organizasyon içerisinde sürekli strese maruz bırakılması organizasyonu da insan bedeni gibi tüketecektir.

Stres bireyin şahsından kaynaklı olmakla birlikte çevre koşulları çalışma ortamı aile yaşantısı fizyolojik ihtiyaçlarını karşılayamaması kaliteli bir yaşam sürememek yöneticilerinden destek görememesi organizasyona olan güveninin olmaması sosyal çevre diyalogunun zayıf olması ağır iş yükü gibi sebeplerde stres kaynakları görülebilmektedir.

2.2. İş Stresine Etki Eden Faktörler

Globalleşen dünya içerisinde değişimler hızlı gerçekleşmekte olup kişilerinde bu değişme ayak uydurmak için çoğu zaman zaman kavramını dahi unutup bir döngünün içerisinde sistemde var olan çarkın parçaları gibi akışa devam ederken bir yandan da kişinin strese girmesine etki eden faktörlerin varlığı gün yüzüne çıkarak bulunduğu ortam ve çevre koşullarına etkileyebilmektedir.

Kişinin stres altındayken çalıştığı kuruma da kendini verebilmesi veyahut işine odaklanabilmesi güçtür. Bu sebeple öncelikle stresle baş edebilmek için faktörleri iyi bilmemiz gerekmektedir.

Tablo 2. Strese Etki Eden Faktörler

Kişisel Kaynaklı Stresler	Örgüt ve İş kaynaklı Stresler	İş Dışı Stres Faktörleri
A tipi kişilik	Örgüt politikaları,	Ailevi sıkıntılar
B tipi kişilik	Örgüt yapısı,	Ekonomik sorunlar
	İş yapma süreçleri,	
	İşin koşulları,	
	Bireyler arası ilişkiler,	
	İşin niteliği,	

2.2.1 Bireysel Stres Faktörleri

Bireysel stres faktörleri ruhsal ve bedensel şartlara göre değişkenlik gösterebilir. Kişinin psikolojik durumu, kişilik özellikleri, yaşı, cinsiyeti, sağlığı, mesleği vb. gibi.

Kişilik bireyin yaşadığı sosyal çevreden kazanımları çerçevesinde gelişmekte ve oluşmakta olup, sosyal çevre ile etkileşim içerisindedir. Söz konusu çevreye bireyler uyum sağlamak için çabalamakta olup, uyum süresi ise kişiden kişiye değişmektedir. Örneğin; yeni işe başlayan kişinin iş ortamına uyum sağlayamama korkusu kişide kaygı yaratarak strese yol açabilir. Kaygı ve stresin şiddeti veya davranışa dökümü herkeste farklılık göstereceği gibi genel kapsamda belirli davranışlar altında kişilik tipleri toplanabilir. Bahse konu kişilik tipleri aşağıda yer alan tabloda genel olarak belirtilmiştir.

Tablo 3. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri

“A” Tipi Kişilik Yapısı	B” Tipi Kişilik Yapısı
Her zaman eylem hali içerisindedirler.	Sakin yapıdırlar.
Kaygılıdırlar.	Rekabeti sevmezler.
Sayılaraya karşı saplantılıdırlar.	Uzlaşmacıdırlar.
Çabuk sinirlenirler.	Zamanla ilgileri pek yoktur.
Agresif ve saldırgan yapıdadırlar.	Övünmekten hoşlanmazlar.
Hırslıdırlar.	İşi hemen bitirme baskısı altında değildirler.

Kaynak: N.Güçlü, “Stres Yönetimi”, Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, C:21, S:1, Ankara, 2001, s.98

2.2.2 Örgütsel Stres Faktörleri

İnsan sosyal bir birey olmakla birlikte üreten bir canlıdır. Üretkenlik ve fayda anlamında çalışan kimliklerine işyerlerinde uyum sağlayarak rolünü gerçekleştirmektedirler. Kişilerin çalıştıkları ortamda yaşadıkları örgütsel stres faktörleri aşağıdaki gibidir.

2.2.2.1 Yoğun İş Yükü

Günümüzde çoğu özel sektör çalışanlarının yaşamış olduğu en etkili faktörlerden birisi yoğun iş yükü faktörüdür. İşverenler uygunsuz mesai kavramları ile az sayıda personel ile çok sayıda çıktı ve verim sağlamayı istemekte ve maddi kısıtlamalarda ilk önceliklerden birisi personel azaltımına gitmektedirler. Bu durumda orantısız iş yüküne

sebebiyet vermekle birlikte mevcut görevi olan çalışanların görevlerinin üstüne daha da fazla iş tanımlanmasına yol açmaktadır. Bu durum bir süre sonra kişide, iş ile kendi hayatını dengelemesini güçleştireceği için pürüzler doğuracaktır.

2.2.1.3. Yönetim Tarzı

Örgütlerde çalışanların liderler tarafından yönlendirilerek isteklerinin, eksikliklerin doğru bir biçimde gözetilip önlemler alınması önemlidir. Örgüt içerisinde verimin sağlanması için yönetim tarzı önem teşkil eder. Çalışanların isteklerini doğru bir şekilde gözetleyip aktivasyon alan liderler çalışan-örgüt arasındaki bağın güçlenmesinde etki sahibidirler.

2.2.1.4. Zaman Yönetimi

Zaman yönetimi stres kaynaklarından biridir. Her sektör, her işletme, her birim için zaman yönetimi farklılık arz etmekte olup, en iyi şekilde planlanmalıdır. Örneğin; 24 saat hizmet sunmak durumunda olan 112 çağrı merkezi personelleri için farklı zaman dilimleri içerisinde, hastanede radyasyon yapan cihazlarda çekim yapan personeller için farklı zaman dilimlerinde vardiyalar düzenlenmektedir. İşin riski dolayısıyla, kişilere yansıyan riskler gözetilip, zaman yönetiminin en iyi şekilde planlanması bireylerin iş dengesinin ve stres yönetimlerinin korunmasında etki sahibi olacaktır.

2.2.1.5. Değişim ve Gelişim

İçinde bulunduğumuz dünya değişim ve gelişim üzerine kuruludur. Kişiler bu dünyada var olabilmek adına değişime ve gelişime uyum sağlamak durumundalardır. Sağlanan uyumun derecesi herkeste aynı değildir. Gelişen teknoloji çoğu zaman takip edilememeye noktasına geliyor olsa da, örgütlerdeki yönetimin iş yükünü azaltmak, işi kolaylaştırmak, işi sevdirmek çatıları altında her türlü uygun değişimi keşfedip kullanmalıdır.

2.2.3 İş Dışı Stres Faktörleri

Çevre kirliliği, radyasyon, toz, çevre faktörleri, ekonomik imkânlar, ailevi sorunlar, sağlık problemleri gibi birçok faktörün stres üzerinde etkisi yer almaktadır.

2.3. İş Stresinin Sonuçları

Stres sonucunda organizmada fiziksel ve ruhsal denge bozulur. Stresin neredeyse en çok rastlanan bir problem olması, cinsiyet, yaş ve meslek ayırımı olmaksızın toplumda yer alan herkesi etkileme gücünde olmasıdır.

2.3.1 Stresin Bireysel Sonuçları

Stres artık günümüzde önemli ölçüde bilinir ve görülür olmakla birlikte bireylerde birçok rahatsızlık, psikolojik sorunlar, intiharlar, mutsuzluk, verim düşüklüğü, motivasyon eksikliği, kişinin kendine olan güveninde azalma, başarısızlık korkusu, çekingenlik, ifade edememe özgürlüğü gibi sonuçlar doğurmaktadır.



Kaynak: <http://www.acilveilkyardim.com/acilbakim/homeostazis.htm>

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞ STRESİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmadaki amaç Örgütsel destek ve iş stresinin iş görenlerde performansa olan etkilerini görebilmektir. Araştırmaya konu olan Denizli Enerji Sektörü Elektrik Dağıtım Şirketine bağlı çalışanların cinsiyetleri, yaşları, tecrübeleri gibi demografik faktörler ile araştırma konusu üzerindeki ilişkiyi incelemektir. Bu doğrultuda hipotezler şunlardır:

H1: Örgütsel destek ve performans arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: İş stresi ile çalışanların performansları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H3: Örgütsel destek ile stres arasında bir ilişki vardır.

H4: Örgütsel destek ile demografik faktörler arasında bir ilişki vardır.

H5: İş Stresi ile demografik faktörler arasında bir ilişki vardır.

H6: Performans ile demografik faktörler arasında bir ilişki vardır.

Bu çalışma sonunda belirlenen hipotezler test edilecektir.

3.2. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın Evrenini Denizli Enerji Sektöründe yer alan Elektrik Dağıtım Şirketine bağlı 250 Personel oluşturmaktadır. Mevcut evren içerisinde 150 çalışana ulaşılmış, ancak 100 çalışan anketlere cevap vermiştir. Formları Eylül- Aralık 2022 tarihlerinde personellere elden dağıtılarak yapılmıştır.

3.3. Araştırmanın Kapsam ve Kısıtları

Katılımcıların vermiş oldukları cevapların gizli tutulacağı hususunda bilgi verilmiş olup, şirket kuralları gereği ankette yer alan çalıştığınız bölüm boş bırakılmış dolayısıyla veri girişi olmamıştır. Veri toplama şekli ankettir.

3.4. Araştırmanın Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler

Çalışanların araştırma konusu üzerinde etkilerini ve demografik faktörler üzerinde ki değerlendirmeler nicel şekilde anket yoluyla yapılmıştır.

Analizi girdileri için SPSS programı kullanılmıştır. (Çolakoğlu, 2017:82). Katılımcıların değişkenler arasındaki ilişkileri ve demografik faktörler üzerinde ki ilişkileri incelenmiştir. Çalışmada ankete katılanların demografik özellikleriyle gösterdikleri duygusal emek arasındaki ilişki incelenmiştir.

Örgütsel Destek Ölçeği:

Eisenber ve arkadaşları (1986) tarafından 36 madde halinde geliştirilmiş Stassen ve Ursel (2009) in ölçeğin ,Turunç ve Çelik tarafından Türkçe geçerlemesi son hali ile kullanılmıştır. Ölçek maddeleri beşli likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. (1=Kesinlikle Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum) Örgütsel Destek Ölçeği toplam 10 maddeden oluşmaktadır.

İş Stresi Ölçeği:

Ölçek 1983 yılında Cohen ve arkadaşları tarafından geliştirilmiştir. Ölçek 10 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri beşli likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. (1=Hiçbir Zaman 5=Her Zaman).

İş Performansı Ölçeği:

Çalışanların performanslarını ölçmede Kirkman ve Rosen (1999), sonra ise Sigler ve Pearson (2000) tarafından kullanılan iş performans ölçeğinin genişletilmiş hali kullanılmıştır. Ölçek maddeleri beşli likert ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. (1=Kesinlikle Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum). Ölçek 17 maddeden oluşmaktadır.

3.5. Araştırma Bulguları ve Analizi

Bu kısımda araştırmaya konu olan değişkenlerin ve çalışanlar ile olan ilişkileri ve demografik bulgulara yer verilmiştir.

3.5.1 Demografik Bulguların Analizi

Çalışanların demografik özelliklerine ait bilgiler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyetlere Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	53	53
Erkek	47	47
Toplam	100	100,00

Tablo 5'e göre katılımcıların %53' ü kadın, %47'si erkektir. Cinsiyet dağılımı orantılıdır.

Tablo 6. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	65	65
Bekar	27	27
Dul	8	8
Toplam	100	100,00

Çalışanların medeni durumları Tablo 6'daki gibidir. Buna göre ankete yanıt veren katılımcıların %65'i evli, %27'si bekar, %8' lik kısmı ise duldur.

Tablo 7. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımı

Yaş	Frekans	Yüzde
20-30	34	34
31-40	29	29
41-50	27	27
51 ve üzeri	10	10

Toplam	100	100,00
--------	-----	--------

Tablo 7’de de görüldüğü üzere araştırmaya katılan çalışanların yaş aralığı; 20-30 aralığında %34, 31-40 arası %29, 41-50 arası %27, 51 ve üzeri %10 olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim	Frekans	Yüzde
Lise	36	36
Ön Lisans	7	7
Fakülte	55	55
Lisansüstü	2	2
Toplam	100	100,00

Yukarıda yer alan tablodaki dağılıma göre tablo incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların %55 ile yüksek oranı lisans mezunu olup %36’lık kısmı ise lise mezunudur. Elimizdeki veriler ile çoğunluğun lisans mezunu olduğu söylenebilir.

Tablo 9. Katılımcıların Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı

Çocuk	Frekans	Yüzde
0	47	47
1-2	51	51
3 ve üzeri	2	2
Toplam	100	100,00

Araştırmaya katılan çalışanların %51’nin 1-2 çocuk sayısına %47’nin ise 0 çocuk sayısına sahip olduğu görülmektedir. 3 ve üzeri çocuk sayısının oranı oldukça düşüktür.

Tablo 10. Katılımcıların Kurumda Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Süre	Frekans	Yüzde
0-5	34	34
6-10	22	22
11-15	15	15
16-20	22	22
21 yıl ve üzeri	7	7
Toplam	100	100,00

Tablo 10’da araştırmaya katılan çalışanların kurumda çalışma sürelerine göre dağılımı yukarıdaki gibidir. 0- 5 yıl aralığında %34, 6-10 yıl arası %22,0, 11-15 yıl arası %15, 16-20 yıl arası %22, 21 yıl ve üzerinin %7 olduğu görülmektedir. Buna göre ağırlıklı olarak çalışma sürelerinin 0-5, 6-10 ve 16-20 olduğu görülmektedir.

Tablo 11. Katılımcıların İş Hayatlarındaki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Süre	Frekans	Yüzde
0-5	31	. 0- 5 yıl aralığında
6-10	17	17
11-15	19	19
16-20	23	23
21 yıl ve üzeri	10	10
Toplam	100	100,00

Yukarıdaki tabloya göre en yüksek dağılımlar 0- 5 yıl aralığında %31, 11-15 yıl aralığında %19, 16-20 yıl aralığında %23’ tür.

Tablo 12. Katılımcıların Çalıştıkları Bölüme Göre Dağılımı

Kurum gizliliği sebebiyle katılımcılar çekingen davranarak doldurmak istememeleri sebebiyle veri girişi olmamıştır.

Tablo 13. Katılımcıların Kurumdaki Pozisyonlarına Göre Dağılımı

Pozisyon	Frekans	Yüzde
Alt Düzey	25	25
Orta Düzey	16	16
Çalışan	59	59
Toplam	100	100,00

Ankete katılım sağlayan katılımcıların %59'luk bir oranla büyük bir çoğunluğunu çalışan oluşturmaktadır.

3.6. İstatistiksel Bulgular

Bu kısımda kullanmış olduğumuz ölçeklerin güvenilirlik analizi frekans ve yüzde dağılımlarına yer verilmiş ve açıklanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın geçerlilik ve güvenilirlik sonucunu göstermektedir.

Tablo 14. Örgütsel Destek Ölçeği İçin Güvenilirlik Analizi Sonucu

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
0,701	10

Tablo 15. İş performansı Ölçeği İçin Güvenilirlik Analizi Sonucu

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
0,701	17

Tablo 16. Stres Ölçeği İçin Güvenilirlik Analizi Sonucu

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
0,713	10

Yukarıda yer alan güvenilirlik analiz seviyelerine belirlemek için kullanılan yöntem Cronbach's Alpa'dır. Genel olarak Cronbach's Alpa değeri 0,70 değerinin üstünde olması güvenilir olduğuna gelir.

Çalışanlara uygulanan Örgütsel Destek Ölçeği İçin anketin geçerlilik ve güvenilirliği gösteren Cronbach Alpha = 0,701, İş performansı Ölçeği İçin 0,701, Stres Ölçeği İçin ise 0,713 olduğu görülmüştür. Dolayısıyla yeterli güvenilirliğe sahiptir.

Tablo 17. Örgütsel Destek Ölçeği İfadelerinin Aritmetik Ortalaması

	N	Minimum Değer	Maksimum Değer	Ortalama	Standart Sapma
Soru 1	100	1,00	5,00	2,2000	,80403
Soru 2	100	1,00	5,00	3,1000	,41439
Soru 3	100	1,00	5,00	2,7600	,93333
Soru 4	100	1,00	5,00	3,2200	,66027
Soru 5	100	1,00	5,00	3,0300	,92611
Soru 6	100	1,00	5,00	2,9700	,99955
Soru 7	100	1,00	5,00	3,1900	,81271
Soru 8	100	1,00	5,00	2,9300	,92392
Soru 9	100	1,00	5,00	3,0400	,95261
Soru 10	100	1,00	5,00	3,1500	1,04809
Genel Ortalama	100	1,00	5,00	2,959	0,847501

Yukarıdaki ifadelerin ortalamalarına göre çalışanlar “Çalıştığım Kurum Benim Görüşlerimi Dikkate Alır” ifadesine (Ort=2,20) “katılmıyorum”, “Bir sorunum olduğunda kurumum bana yardımcı olur” ifadesine (Ort=3,22) “ne katılıyorum ne katılmıyorum” yanıtlarını verdiklerini görüyoruz. Genel itibarıyla çalışanların örgütsel destek algıları (Ort=2,959) “ne katılıyorum ne katılmıyorum” şeklindedir.

Tablo 18. İş Performansı Ölçeği İfadelerinin Aritmetik Ortalaması

	N	Minimum Değer	Maksimum Değer	Ortalama	Standart Sapma
Soru 1	100	1,00	5,00	2,0500	0,71598
Soru 2	100	1,00	5,00	3,0200	0,51208
Soru 3	100	1,00	5,00	2,8100	0,8955
Soru 4	100	1,00	5,00	3,2000	0,8528
Soru 5	100	1,00	5,00	3,0900	0,94383
Soru 6	100	1,00	5,00	3,0900	0,96499
Soru 7	100	1,00	5,00	3,0600	1,07139
Soru 8	100	1,00	5,00	2,6200	0,74914
Soru 9	100	1,00	5,00	3,0000	0,93203
Soru 10	100	1,00	5,00	2,9700	0,99955
Soru 11	100	1,00	5,00	2,7200	0,84184
Soru 12	100	1,00	5,00	3,0500	0,9783
Soru 13	100	1,00	5,00	2,8300	1,10147
Soru 14	100	1,00	5,00	2,9500	1,0384
Soru 15	100	1,00	5,00	2,8600	1,11934
Soru 16	100	1,00	5,00	3,1000	1,02986
Soru 17	100	1,00	5,00	2,5900	1,03568
Genel Ortalama	100	1,00	5,00	2,88	0,9283

Yukarıdaki ifadelerin ortalamalarına göre çalışanlar “İşime yönelik verilen hedeflerimi tuttururum” ifadesine (Ort=2,05) “katılmıyorum”, “İşimi neredeyse kusursuz yaparım” ifadesine (Ort=2,72) “ne katılıyorum ne katılmıyorum” yanıtlarını verdiklerini görüyoruz. Genel itibariyle çalışanların iş performans algıları (Ort=2,88) “ne katılıyorum ne katılmıyorum” şeklindedir.

Tablo 19. Stres Ölçeği İfadelerinin Aritmetik Ortalaması

	N	Minimum Değer	Maksimum Değer	Ortalama	Standart Sapma
Soru 1	95	1,00	5,00	1,9300	0,57305
Soru 2	95	1,00	5,00	2,5000	0,79772
Soru 3	95	1,00	5,00	2,3800	0,92965
Soru 4	95	1,00	5,00	2,4900	0,96917
Soru 5	95	1,00	5,00	2,4800	1,0198
Soru 6	95	1,00	5,00	2,3400	0,86713
Soru 7	95	1,00	5,00	2,3100	0,87265
Soru 8	95	1,00	5,00	2,1400	0,73882
Soru 9	95	1,00	5,00	2,2400	0,97566
Soru 10	95	1,00	5,00	2,4700	1,06794
Genel Ortalama	95	1,00	5,00	2,33	0,88

Yukarıdaki ifadelerin ortalamalarına göre çalışanlar “Beklenmeyen bir şeyler olması nedeniyle hayal kırıklığına uğradım” ifadesine (Ort=1,93) “hiçbir zaman”, “üstesinden gelemeyeceğim şeylere takılıp kalmanın zorluğunu hissettim.” ifadesine (Ort=2,33) “nadiren” yanıtlarını verdiklerini görüyoruz. Genel itibariyle çalışanların stres algıları (Ort=2,88) “bazen” şeklindedir.

3.6.1. Demografik Faktörlerle Değişkenlerin İlişkilendirilmesi

Değişkenler ile demografik özelliklerin katılımcılar üzerinde farklılık gösterip göstermediğini test etmek için T testi ve Anova analizi yapılmıştır.

T testi için p değerinin 0,05'den küçük olması gerekir.

Tablo 20. Cinsiyet Faktörüne Göre Örgütsel Destek İlişkisi(T-Testi)

Levene Varyans Eşitliği Testi			T Testi Ortalamaların Eşitliği Testi			
F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı
,059	,808	,766	98	,446	,06933	,09056
		,765	96,479	,446	,06933	,09059

Levene testinin anlamlılık düzeyi 0,05'in üzerindedir. Dolayısıyla homojen kabul edilir. İlişkiyi ifade eden p değerinin ise 0,05 den küçük olması istenir bu ve değerler 0,05'ten büyüktür. Bu sebeple katılımcıların cinsiyetleri ile örgütsel destek arasında ilişki görülmemektedir.

Tablo 21. Cinsiyet Faktörüne Göre Stres İlişkisi(T-Testi)

Levene Varyans Eşitliği Testi			T Testi Ortalamaların Eşitliği Testi			
F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı
5,545	,021	1,977	98	,051	,18402	,09310
		1,945	85,432	,055	,18402	,09462

Levene testinin anlamlılık düzeyi 0,05'in altındadır. İlişkiyi ifade eden p değerinin 0,05 den küçük olması istenir yukarıdaki tabloya göre katılımcıların cinsiyetleri ile stres arasında ilişki görülmektedir.

Tablo 22. Cinsiyet Faktörüne Göre İş Performansı İlişkisi (T-Testi)

Levene Varyans Eşitliği Testi			T Testi Ortalamaların Eşitliği Testi			
F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı
,067	,797	,346	98	,730	,02723	,07874
		,347	97,512	,729	,02723	,07849

Tablo 23. Medeni Duruma Göre Örgütsel Destek İlişkisi (T Testi)

Levene Varyans Eşitliği Testi			T Testi Ortalamaların Eşitliği Testi			
F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı
,655	,420	,970	90	,334	,09755	,10052
		,909	42,538	,369	,09755	,10734

Tablo 24. Medeni Duruma Göre İş Performansı İlişkisi (T Testi)

Levene Varyans Eşitliği Testi			T Testi Ortalamaların Eşitliği Testi			
F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı
1,237	,269	,247	90	,806	,02209	,08944
		,251	50,439	,803	,02209	,08802

Tablo 25. Medeni Duruma Göre Stres İlişkisi (T Testi)

Levene Varyans Eşitliği Testi			T Testi Ortalamaların Eşitliği Testi			
F	Sig.	t	Serbestlik Derecesi	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı
,903	,345	,558	90	,578	,05920	,10609
		,506	40,050	,616	,05920	,11704

Tablo 26. Katılımcıların Yaşlarına göre Homojenlik Testi

	Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	Sig.
ÖRGÜTSEL DESTEK	2,156	3	96	,098
STRES	4,218	3	96	,008
PERFORMANS	,951	3	96	,419

Stres p değerinin 0,05'den küçük olduğu görülmektedir. Dolayısıyla yaş ile stres arasında farklılık gösterdiği görülmüştür. Örgütsel Destek ve Performansın yaşa bağlı bir ilişkisi bulunmamaktadır.

Tablo 27. Yaş Faktörüne Göre ANOVA Testi

	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama Kareler	F	Sig.
ÖRGÜTSEL DESTEK	1,659	3	,553	2,872	,040
STRES	1,272	3	,424	1,963	,125
PERFORMANS	1,017	3	,339	2,303	,082

Tabloya göre örgütsel destek ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmektedir. ($p < 0,05$)

Tablo 28. Korelasyon Analizi

	ÖRGÜTSEL DESTEK	STRES	PERFORMANS
ÖRGÜTSEL DESTEK	1	,403**	,470**
		,000	,000
	100	100	100
STRES	,403**	1	,071
	,000		,482
	100	100	100
PERFORMANS	,470**	,071	1
	,000	,482	
	100	100	100

Yukarıdaki tabloya göre Örgütsel Destek ile Stres arasında anlamlı bir ilişki vardır. Örgütsel Destek ile Performans arasında anlamlı bir ilişki vardır. Stres ile Örgütsel Destek arasında bir ilişki vardır.

Tablo 29. Regresyon Analizi

		Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmemiş Katsayılar	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1,804	,246		7,330	,000
	ÖRGÜTSEL DESTEK	,457	,084	,527	5,436	,000

Sabit terim için hesaplanan t değeri 7,330 ve testin anlam düzeyi $p=0,000 < 0,025$ 'tir. Regresyon katsayısı B için hesaplanan t değeri 5,436 anlamlılık $p=0,000$

SONUÇ

Yukarıdaki ifadelerin ortalamalarına göre çalışanlar “Çalıştığım Kurum Benim Görüşlerimi Dikkate Alır” ifadesine (Ort=2,20) “katılmıyorum”, “Bir sorunum olduğunda kurumum bana yardımcı olur” ifadesine (Ort=3,22) “ne katılıyorum ne katılmıyorum” yanıtlarını verdiklerini görüyoruz. Genel itibariyle çalışanların örgütsel destek algıları (Ort=2,959) “ne katılıyorum ne katılmıyorum” şeklindedir.

Yukarıdaki ifadelerin ortalamalarına göre çalışanlar “Beklenmeyen bir şeyler olması nedeniyle hayal kırıklığına uğradım” ifadesine (Ort=1,93) “hiçbir zaman”, “üstesinden gelemeyeceğim şeylere takılıp kalmanın zorluğunu hissettim.” ifadesine (Ort=2,33) “nadiren” yanıtlarını verdiklerini görüyoruz. Genel itibariyle çalışanların stres algıları (Ort=2,88) “bazen” şeklindedir.

Levene testinin anlamlılık düzeyi 0,05’in üzerindedir. Dolayısıyla homojen kabul edilir. İlişkiyi ifade eden p değerinin ise 0,05 den küçük olması istenir bu ve değerler 0,05’ten büyüktür. Bu sebeple katılımcıların cinsiyetleri ile örgütsel destek arasında ilişki görülmemektedir.

Levene testinin anlamlılık düzeyi 0,05’in altındadır. İlişkiyi ifade eden p değerinin 0,05 den küçük olması istenir yukarıdaki tabloya göre katılımcıların cinsiyetleri ile stres arasında ilişki görülmektedir.

H1: Örgütsel destek ve performans arasında anlamlı bir ilişki vardır. (kabul)

H2: İş stresi ile çalışanların performansları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. (red)

H3: Örgütsel destek ile stres arasında bir ilişki vardır. (kabul)

H4: Örgütsel destek ile demografik faktörler arasında bir ilişki vardır. (red)

H5: İş Stresi ile demografik faktörler arasında bir ilişki vardır. (kabul)

H6: Performans ile demografik faktörler arasında bir ilişki vardır. (red)

Bu kapsamda 6 hipotez kurulmuş olup 3 hipotez doğrulanmıştır. H4 hipotezi reddedilmiştir. Örgütsel Desteğin demografik durumlar ile değişiklik göstermediği görülmüştür.

İş stresi ile performans arasında negatif yönlü bir ilişkinin yanı sıra çalışanların çekimser olabilme ihtimalide göz önüne alındığında kararsız oldukları görülmüştür.

Dolayısıyla çalışanların çekimser bir ortamda kendilerini ifade edemediği görüldüğü için yöneticilerin çalışanlar ile daha samimi bir ilişki kurarak çalışanları anlamalı eksikliklerini görmelidir.

KAYNAKÇA

- Dr. Ömer TURUNÇ, Dr. Mazlum ÇELİK (2010), Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, Celal Bayar Üniversitesi.
- Dr. İrfan AKKOÇ, Dr. Abdullah ÇALIŞKAN, Doç. Dr. Ömer TURUNÇ (2012), Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü, Celal Bayar Üniversitesi.
- Arif YILMAZ, Haluk TANRIVERDİ (2017), Aşçıların Örgütsel Destek Algısının İş Performansı Üzerine Etkisinde İş Ortamı Niteliğinin Aracılık Rolü, İstanbul University, Faculty of Economics, Department of Tourism Management, Makale.
- Arif Yılmaz (2016), Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi Ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma, İstanbul Üniv. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Doktora Tezi.
- Ahmet Boyacı (2017), Öğretmenlerin Algılanan Örgütsel Destek Ve Örgütsel Özdeşleme Düzeylerinin Veri Madenciliği İle Analizi, Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Esengül İplik, Fatma Nur İplik, i. Efe Efeoğlu (2012) Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İibf, Adana Bilim Ve Teknoloji Üniversitesi İşletme Fakültesi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İibf İşletme Bölümü, (bu makale 10-12 Mayıs 2012 tarihlerinde gerçekleştirilen 11. ulusal işletmecilik kongresinde sunulan bildirinin genişletilmiş halidir).
- Ahmet Balcı (2014), Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ve Sağlık Sektörü, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Barutçu, Kürşat. 2015, Kamu Personelinde Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri İle İlişkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi

Eisenberger, R. Huntingon, R. Hutchison, S. and Sowa, D. 1986, “Perceived organizational support”. Journal of Applied Psychology, Vol. 71, I. 3, pp. 500-507.

Acar, A. (2016, 06 04). Başarılı Elemanların İşten Ayrılmasına Yol Açan En Önemli Nedenler. 06 05, 2016 Tarihinde <http://www.haberchef.org/>: <http://www.haberchef.org/ali-acar-basarili-elemanlarin-isten-ayrilmasina-yol-acan-en-onemli-nedenler>

Barutçugil, (2006). İşletme Yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayınları.

Çakır, Ö. (2001). İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Erdogan, T. Ünsar, S. & Süt, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(2), 447-461.

Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim. Ankara: Todaie.

Özkalp, E. (1989) “Örgütlerde Stres”, AÜ İİBF Dergisi, C.7, S.1, Eskişehir.

Güçlü, N. (2001)“Stres Yönetimi”, Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi C.21, S.1, Ankara.