



**ÖRGÜT İKLİMİ, İŞ STRESİ VE ÇALIŞAN PERFORMANSI İLİŞKİSİ:
İSTANBUL AVRUPA YAKASI İLÇE BELEDİYELERİNDE BİR UYGULAMA¹**

Öğr. Gör. Muhammet TORTUMLU*

Arş. Gör. Mehmet Ali TAŞ**

ÖZ

Örgüt bağlamında üzerinde çalışılan kavramlardan olan iş stresi ve örgüt iklimi, örgütlerin gelişmesinde ve kalkınmasında büyük önem taşımaktadır. Örgütlerin rekabet gücü, sürdürülebilirlikleri ve çalışan performansı üzerinde bu kavramların etkisi büyüktür. Bu noktada çalışanlar örgütlerin önemli entelektüel sermayeleri olduğu söylenebilir. Eğitim seviyesinin artmasıyla beraber çalışanlar daha ziyade bilişsel güçleriyle çalışmaktadır. Bilgi çalışanlarının motivasyonu ve performansı duygularına ve zihinlerinin berraklığına bağlıdır. Arzu edilen iş ortamı sağlanmadığında çalışanların mutluluk düzeyleri düşmektedir ve bu durum yaratıcılıklarını ve esnek düşünce repertuarlarını düşürmektedir. O nedenle yöneticilere önemli görevler düşmektedir. Buradan hareketle bu çalışmanın amacı; örgüt iklimi, iş stresi ve çalışan performansı kavramlarını teorik bir çerçevede açıklamak ve stresin yoğun yaşandığı belediye çalışanları üzerinde bu değişkenlerin birbiriyle olan ilişkisini bir araştırmayla ortaya koymaktır. Buradan hareketle İstanbul Avrupa yakası ilçe belediyelerinin çalışanları üzerinde anket yöntemiyle bir araştırma yapılmıştır. Toplam 200 personelden toplanan veriler SPSS 22 ve Lisrel 8.80 paket programlarıyla analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlar sunulmuştur. Buna göre örgüt ikliminin iş stresi ve çalışan performansı ile önemli düzeyde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Fakat çalışanların yaşadıkları iş stresinin, sergiledikleri performans ile anlamlı ilişkisinin olmadığı saptanmıştır. Bir yandan örgüt iklimi çalışan performansını yükseltirken diğer taraftan iş stresini düşürdüğü saptanmıştır. Ancak iş stresinin, çalışanların performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Örgüt İklimi, Çalışan Performansı

**RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE, JOB STRESS AND
EMPLOYEE'S PERFORMANCE: AN APPLICATION IN ISTANBUL EUROPEAN SIDE
TOWN'S MUNICIPALITYS**

ABSTRACT

The work stress and organizational climate, which are the concepts studied in the context of the organization, are of great importance in the development and development of organizations. The effects of these concepts on the competitiveness, sustainability and employee performance of organizations are great. At this point, it can be said that employees are important intellectual capital of organizations. With the increase in the level of education, the employees work mostly with their cognitive powers. The motivation and performance of knowledge workers depend on their emotions and the clarity of their minds. Employee happiness levels decrease when the desired work environment is not provided. This reduces

¹ Bu çalışma, Muhammet TORTUMLU'nun Yüksek Lisans Tezinden uyarlanarak ve revize edilerek hazırlanmıştır.

* Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, mtortumlu@mehmetakif.edu.tr, Orcid ID: 0000-0002-7245-1017

** Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İ.İ.B.F. Sağlık Yönetimi, matas@mehmetakif.edu.tr, Orcid ID:

their creativity and flexible thinking repertoires. Therefore, managers have important duties. Hence the purpose of this study is; to explain the concepts of organizational climate, job stress and employee's performance in a theoretical framework and to investigate the relationship between these variables on the municipal employees where stress is experienced intensively. Therefore, a survey was conducted on the employees of the district municipalities of the European side of Istanbul. Data collected from a total of 200 personnel were analyzed with SPSS 22 and Lisrel 8.80 package programs and the results were presented. Accordingly, it was found that the organizational climate have significantly relationship with job stress and employee's performance. However, it was found that job stress did not have a significant relationship with employee's performance. However, it was found that the work stress of the employees did not have a significant relationship with their performance. organizational climate, while improving employee performance, on the other hand has been found to reduce work stress. However, it was found that work stress did not have a significant effect on the performance of employees.

Keywords: Job Strees, Organizational Climate, Employee's Performance

GİRİŞ

Günümüzde stres nedenleriyle ile boğuşmak zorunda kalan bireyler, zaman içerisinde günlük hayatın gerektirdiği birtakım koşulları yerine getirememekte ve buna rağmen yaşantılarını devam ettirmek zorunda kalmaktadır. İş hayatı kapsamında yer alan ikamet değişikliği, ulaşım problemleri, finansal koşullar, ekonomik dalgalanmalar ve ülkenin politik ve siyasi durumu gibi stres kaynaklarının çokluğu bireysel ve örgütsel stresle mücadelenin ve stres yönetiminin önemini ortaya koymaktadır. Özellikle gürültünün, kalabalığın ve trafik yoğunluğunun aşırı olduğu kentlerde bireyler stresle daha fazla karşı karşıya kalmaktadır. Bunun yanında günümüzde iş hayatında yüklenen fazla sorumluluklar daha da artmaktadır. Bu yükün altında ezilen çalışanlar, tükenmişlik sendromunun eşiğine geldiği görülmektedir. O nedenle yöneticilerin ve örgütlerin çalışanlara destek olmaları ve stres faktörlerinden arındırılmış bir iş ortamı tasarlamaları zorunluluk haline gelmiştir. Bunun yanında çalışanların, bireysel önlemler ve savunma mekanizmaları konusunda da bilinçlendirilmesi gerekmektedir (Güçlü 2001: 101).

Ruhsal sıkıntıların ve her türlü bedeni rahatsızlıkların ana kaynağının stres olduğu ileri sürülmektedir. Bu yüzden stres, çalışanın performansına ve dolaylı olarak iş hayatındaki başarısına olumsuz yansımaktadır (Baytar 2010: 84). Bu, çeşitli şekillerde gerçekleşmektedir. İş hayatında yaşanan stres çalışanın performansına bazen olumlu, bazen olumsuz ve bazen de nötr şekilde yansımaktadır (Tuten ve Neidermeyer 2004, 27; Aktaran: Gökgöz 2013). İş stresinin yüksek olduğu durumlarda çalışanlar, zamanlarının büyük bir bölümünü stresle mücadeleye harcamaktadır. Dolayısıyla iş için harcanan enerji ve çaba azalmakta ve performans değerleri düşmektedir. Stres seviyesinin optimum olduğu durumlarda motivasyon artmakta ve performans seviyesi yükselmektedir (Örücü vd. 2011: 8; Gümüştekin ve Öztimiz 2005: 283).

Başarıyı arzulayan çalışanların görevi başarıyla yerine getirebilme algısı son derece önem arz etmektedir. Bu algı, rekabet ortamında iyi performansın sergilenmesinde kilit rol oynamaktadır. Diğer yandan başarı motivasyonu düşük olan çalışanların stres ortamında ve koşullarında arzu edilen performans düzeyine ulaşmaları imkânsızdır ki örgüt bu durumun faturasını ödemek zorunda kalmaktadır

(Akgündüz 2006: 64). Stres ile ilgili deneyimler neticesinde, bireysel önemler önceden alındığı gibi aynı zamanda örgütlerinde benzer önlemler alması gerekmektedir (Baytar 2010: 85). Bunun yanında bireyler, belli bir performans karşılığında ücret aldıkları için rasyonel düşünen varlıklar olduğu kabul edilmektedir. Bu sebepten dolayı yüksek performans göstermeleri ilk ilgilendikleri konu olmaktadır. Rasyonel bireyler, performansa engel olabilecek güçlükleri göz ardı ederek stresin varlığını ya da yokluğunu geri planda bırakmaktadır (Yılmaz 2006: 103).

Örgütün refahı ve huzuru için bireysel destek sağlayabilecek ve çatışmaları önleyebilecek bir atmosfer oluşturmanın gerekliliği ve durumsal koşullara göre esneklik kazanma isteği artmaktadır. O nedenle, günümüzün örgüt yönetimleri; iş stresi, çalışan performansı ve uygun örgüt atmosferi gibi konuları önemsemeye başlamışlardır (Çalık 2003, 10). Bir iş görenin, sahip olduğu yetenekleri, yaratıcılığı, esnekliği ve motivasyonu, stresi yaşamaya başlamasıyla iş hayatına ve iş süreçlerinde farklı şekillerde yansımakta bu da performansını önemli düzeyde etkilemektedir. Stres çalışanın performansını etkilediği için yapılacak en mantıklı hareket çalışanların refahını yükseltebilecek, esnekliklerini ortaya koyabilecekleri ve psikolojik solunum sağlayan bir örgüt ikliminin oluşturulması olacaktır (Yılmaz 2006: 38).

Çalışanların kurumsal başarısını, motivasyonlarının, yaratıcılıklarının, esnek düşüncelerinin, performanslarının ve verimliliklerinin ne şekilde ortaya çıkacağını örgüt iklimine dair algılamaları belirlemektedir (Oldham ve Cumming 1996: 607). Örgüt iklimi, örgütün psikolojik durumunu yansıtmaktadır. O nedenle örgüt iklimine ilişkin hisleri ve düşünceleri örgütün kolektif başarısı için dikkate alınması gerekmektedir. Örgüt yöneticilerinin yapması gereken işlerden bir tanesi de çalışanların bu his ve düşüncelerini olumlu hale getirmektir. Ortalamanın üzerinde kar elde edebilmek ve rekabet avantajı kazanabilmek için çalışanların performansı önemli bir role sahiptir. Bu bağlamda örgütsel iklim ve kültürün çalışanları tatmin edebilecek düzeyde olması önem arz etmektedir. Bunun yanında örgütsel sağlık koşulları koşullarının da çalışanlara uygun hale getirilmesinin gerekli olduğu ileri sürülmektedir (Tutar ve Altınöz 2010: 204-205). Buradan hareketle günümüzde örgütlerin varlıklarını devam ettirebilmeleri ve sağlıklı bir şekilde günün koşullarına göre rekabet edebilmeleri için iş stresi ve örgüt iklimi olgularını önemsemeleri gerekmektedir.

Bu çalışmada da yukarıda bahsedilen iş stresi, örgüt iklimi ve çalışan performansı değişkenleri arasında oluşan ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu ilişki belediye çalışanlarından toplanan veriler bağlamında araştırılmıştır. Bu doğrultuda geliştirilen hipotezler sınanmış ve bulgular sunulmuştur.

1. İŞ STRESİ

Örgüt başarısının temelinde insan kaynağının çabası yadsınamaz ölçüdedir. Özellikle mal/hizmet üreterek kar amacı güden örgütler bu amaçlarını gerçekleştirmek için insan kaynağına ihtiyaç duymaktadır. Çalışanlar örgüt için sarf ettikleri emeğin karşısında hayatlarını devam ettirebilmek adına gelir elde etmektedir. Bu noktada örgüt ve çalışan arasında bir sözleşme ve alış veriş gerçekleşmiş olmaktadır. Bu alış veriş sürecinde ortaya çıkan mesleksi kaygılar, belirsizlikten gelen endişeler ve stres gibi faktörlerden dolayı çalışanların ruh ve fiziksel sağlık durumları etkilenmekte ve örgüte uyum göstermeleri noktasında zorluk çekmektedirler (Aydın 2002, 17-21).

Latince " Esticria" dan gelen stres sözcüğü, 17. Yüzyılda musibet, kaygı, tasa, bela gibi anlamlarda kullanılmıştır. Yüzyıllar geçtikçe bu kavram zamanla değişime uğramış güç, zorluk, baskı gibi anlamlara, ruhsal yapıya, kişiye ve organlara yönelik bir kavram olarak kullanılmıştır (Kaya 2010). Stres ile ilgili yapılan çalışmalarda stresin insanın hücrelerini bozduğu ve erken yaşlanmaya sebep olduğu tespit edilmiştir. Fakat zamanla stres ile ilgili çalışmış araştırmacılar stresi; olumlu stres ve olumsuz stres olarak incelemişlerdir. Bireye faydalı olabilecek stresi "olumlu stres", zarar getirebilecek strese ise "olumsuz stres" diye adlandırarak inceleme alanlarına almışlardır (Aktaş 2001: 27).

Stres nedeniyle insanlar, benzer koşullar altında bir olay ile ilgili farklı tepkiler gösterdikleri, ilgili durum karşısında bir birey kaygı ve gerilim yaşarken, diğeri daha sakin ve soğukkanlı davranabildiği ileri sürülmektedir. Bu tepki farklılığı, kişilik özelliğinden kaynaklanabildiği gibi stresi algılama biçimi ve geliştirilen savunma mekanizmaları da önemli rol oynamaktadır (Aydoğan 2008: 12; Gökğöz 2013).

Bunun yanında örgütsel bağlamda önemli sonuçlar da doğurmaktadır. Gerekli örgüt ikliminin oluşmaması sonucunda oluşan stresli durumlar örgütlere pahalıya mal olduğu ifade edilmektedir. Yüksek düzeyde stresin yaşandığı örgütlerde, çalışanların devamsızlık ve işten ayrılma gibi davranışları nedeniyle örgütün etkililiğini ve rekabet gücünü olumsuz etkilemektedir (Beehr ve Newman 1978; Aydoğan 2008, 10).

İş tanımları ve örgütlenme esasları net olarak tanımlanmamışsa rol belirsizliği denilen faktör ortaya çıkabilir (Onay ve Kılıcı 2011: 368). Çalışanlara fazla rolün verilmesi ve çalışandan zıt isteklerde bulunulması rol çatışmasını meydana getirebilir (Balcı 2000: 12). Yoğun iş yüküne maruz kalınması endişe ve kaygı oluşturacak ve aşırı iş yükü faktörüne neden olacaktır (Aytaç 2009: 11). Diğer taraftan yeteneklerin altında verilen işler de bireyin öz saygısını düşürebilmekte, agresif davranışları göstermesine ve yaşam tatmininin de azalmasına neden olabilmektedir (Balcı 2000: 13). Çalışma düzeninde çalışanların standart bir çalışma saatlerinin olmaması, işleri gerilim ve stresle yürütmelerine sebep olabilmektedir (Baltaş ve Baltaş 2002: 83). Çalışma ortamının sıcaklık derecesi, aydınlatması, kalabalık ve gürültü unsurları çalışanları etkilemektedir. Ayrıca aldıkları ücretler, kişilerin işlerinde daha olumlu ve yaratıcı olmaya teşvik eden faktörlerden birisidir (Aydın 2002: 49-52). O nedenle örgütün atmosferi ve iklimi çalışanların stresini ve dolaylı olarak verimliliklerini etkilemesi muhtemeldir.

Bununla birlikte, çalışanların örgütten aldıkları ödüller ile sahip oldukları yetenekleri ve çabaları arasındaki uyumsuzluk durumu adalet algılarını olumsuz etkilemekte ve performanslarını düşürerek strese yol açmaktadır (Caplan vd. 1982; Akkoyun 2004: 24). Durağan kişilik özelliklerine sahip bireylerin de yüksek düzeyde strese maruz kaldığı bir gerçektir. Ayrıca kontrol odağı algısı da stresi tetikleyen önemli bir etkenlerden sayılmaktadır (Sürgevil 2006: 52). Çalışanların kontrol algısı da stresi tetikleyen mekanizmalardan bir tanesidir. Çalışanlar kontrolün ellerinde olduğunu bilmeleri stres düzeyini düşürürken tersi durumda arttırmaktadır (Troup ve Dewe (2002: 347). Diğer taraftan çalışanların sosyal desteğe sahip olmaları onlara psikolojik solunum sağlayarak rahatlamalarını sağlamaktadır. Sonucunda ise fiziksel ve psikolojik esenliğin gerçekleştiği ileri sürülmektedir (Batıgün ve Kılıç 2011: 2).

Sonuç itibariyle stres faktörü hem bireyleri hem de örgütleri olumsuz etkilediği aşikardır. Stres sonucunda bireylerde, saldırganlık, telaş ve uykusuzluk gibi olumsuzluklar meydana getirmektedir (Gökgöz 2013; Eroğlu 2007: 467). Bu bireyler ise örgütte çeşitli problemlerle karşılaşınca agresif davranarak veya şiddete başvurarak tepkisini göstermektedir (Gürgeç vd. 2003: 75). Farklı nedenlerle telaşa kapılan bireyler, tümüyle ümitsizliğe kapılabilmektedirler (Güney 2011: 336). Kişinin manevi durumda huzursuz, endişeli, korkulu ve karamsar olabilmekte (Sabuncuoğlu 2008: 310; Çakmak 2005: 116) ve duygusal dengesizlik sergileyebilmektedir (Çelik 2010: 220). İletişim sağlamada zorluklar nedeniyle örgüte yabancılaşabilir (Eroğlu 2007: 469), devamsızlık yaparak işini aksatabilir (Ertürk 2011: 279) hatta sebepsiz bir şekilde işinden ayrılabilir (Sibel 2004: 58). Ayrıca dikkatsizlik ve yoğunlaşma eksikliği, stresin en önemli sonuçlarındandır. Bununla birlikte sınırların bozulması, mide yanması veya krampları gibi fizyolojik rahatsızlıklar da yaşanabilmektedir (Kara ve Koç 2009: 151). Çalışanların performansı, işe devamlılığı, verimliliği ve esnekliğiyle ilişkili olan stres örgütler için ekonomik zararlara sebep olmaktadır. Yaşanan stres işgörenlerin sinir ve algı sistemlerini olumsuz etkilemesi sonucunda dikkat eksikliği yaşanmaktadır (Soysal 2009: 28). Hatalar artmakta ve bu hatalar örgüte mal edilerek maliyetlerin artmasına yol açmaktadır (Bahar 2006: 170).

Özetle uzun vadeli stresin örgütler üzerindeki en önemli sonuçları olarak devamsızlık, işten ayrılmalar, örgüt ikliminin bozulması ve performansta gözlenen azalma gelmektedir (Barlı 2010: 286). Bu sonuçların meydana gelmesi örgütün ömrünü kısaltmaktadır. Nitekim örgütlerin en temel amacı ortalamaların üzerinde kar elde edebilmektir. Kar elde etmenin yanında güçlü rekabet avantajı ve uzun vadeli devamlılık önem arz etmektedir. En az maliyetle en yüksek karlılığa ulaşabilmeleri, yani olağanüstü performansa sahip olmaları hayati bir öneme sahiptir (Yılmaz ve Ekici 2003: 8).

2. ÖRGÜT İKLİMİ

Günümüzde ekolojik sorunlar sosyal bilimlerde ön plana çıktığı ifade edilmektedir. Gerek kamu gerekse özel sektörde iş hayatının yarattığı ve çalışanları etkilediği psikolojik olumsuzluk, akan bir nehrin kimyasal atıklarla kirlenmesi kadar gerçektir. Çalışma ortamında çalışanların davranışlarını belirleyen ve yön veren çevresel faktörlerin belirlenmesi, olumlu olanların geliştirilmesi ve olumsuz olanların ise yeniden tasarlanması gerekmektedir. Arzu edilen bir atmosferde çalışanların motivasyonu ve çalışma isteği performanslarına yansımakta, üretimde kaliteyi ve müşteri memnuniyetini gözetmelerini sağlamaktadır. Bu noktada çalışma çevresi ile ilgili bir dizi özelliği ifade eden örgüt iklimi kavramı dikkat çekmektedir. İşletmeler bağlamında psikoloji konusu olarak değerlendirilen örgüt iklimi, üretimde kilit rol oynayan kavram olarak ele alınmaktadır (Arslan 2004: 3-4).

McNabb ve Sepic'e (1995: 373-374) göre örgüt iklimi, çalışanların tutum ve davranışlarını, duygularını, düşüncelerini, norm ve değerlerini yansıtmaktadır. Örgüt iklimi; örgütsel desteğin şekli ve seviyesidir, örgütün şeffaflığı ve netliğidir, onun yönetim biçimidir, üyeler arasında çatışma, otonomi ve ilişkilerin niteliğidir. Diğer bir deyişle örgütün atmosferidir (Gül 2012: 34). Örgüt iklimi; örgütü tanımlamakta ve farklı

kılmaktadır. Çalışanların davranışlarını etkileyen bir dizi özellikler bütünüdür. Yönetici ve astları arasındaki ilişki olarak da ifade edilmektedir (Gregopoulos 1965; Kundu 2007: 100). Örgüt içerisindeki ilişkilerin sağlanmasının, amaçların gerçekleştirilmesinin, bireysel ihtiyaçların karşılanmasının ve örgüt ile çevre bütünleşmesinin ürünüdür (Bursalıoğlu 1967: 16). Örgüt koşullarının çalışanlar tarafından algılanma şekli örgüt ikliminin niteliğini taşıması nedeniyle daha çok psikolojik bir kavram olarak görülmektedir (Şişman 2002: 1).

İnsanın kendine özgü değerleri ve işe yüklediği anlamları bulunmaktadır. Her çalışan davranışlarını, önem verdiği bu değerler ve anlamlar üzerinden gerçekleştirmektedir. Bir örgüt ortamında çalışan insan kitlesi, işlerini bu çerçevede icra etmektedir. Bu durumda yöneticilerin çalışanlara ortak değerler ve hedefler belirlemesi gerekmektedir. Çalışanlara ilham vererek içsel bir motivasyonla çalışmalarını sağlaması ve çalışanların işe anlam yüklemeleri için gerekli uygulama ve faaliyetleri hayata geçirmesi icap etmektedir (Şişman 2011: 24). Bu durum, çalışanların birlikte olmaktan ve örgütte çalışmaktan gurur duymasını sağlamaktadır. Çalışanlar hem kendi aralarında hem de yöneticiyle sosyal ilişkiler ve informal iletişim gerçekleştirmeleri sonucunda birbirleriyle ve liderleriyle çalışmaktan, dostça ilişki geliştirmekten zevk almakta ve örgüt iklimini olumlu algılamaktadır (Kuyumcu 2001: 18). Olumlu bir örgüt ikliminde yöneticiler çalışanların eleştirilerine ve fikirlerine açık olması gerekmektedir. Güçlü olduğu konularda liderlik etmesi ancak zayıf olduğu konularda da çalışanlarıyla işbirliğine girerek mütevazılık göstermesi çalışanların güvenini kazandırmaktadır. Yöneticiler, kişisel normlara bağlı kalmadan çalışanların kararlara katılmalarına önem vermesi olumlu algılanmasına zemin hazırlamaktadır. Böyle bir örgütte insan ilişkilerinin ve örgüt ikliminin istenen düzeyde olduğuna işaret etmektedir (Cerit 2009: 24).

Örgüt memnuniyetinin ve iş doyumunun yüksek olduğu durumlarda, çalışanlar işlerinin gereklerini yüksek isteklilikle yerine getirmektedir. Dolayısıyla işgücü devir oranı düşmekte, eğitime harcanan maliyetler azalmakta ve entelektüel sermaye örgüt içerisinde tutulmuş olmaktadır. Bütün bunların olması örgütün öz yeteneklerini güçlendirecektir (Küçüksarı 2012: 13). Olumlu ve yaratıcılığa önem veren örgüt iklimleri; esnek, mücadeleci, gerçekçi risklere giren, etkin ve girişimci ruha sahip bir örgüt olarak algılanmaktadır (Cerit 2009: 25). Çalışanlar ve yöneticiler dostça ilişkiler kurmaktadır.

Sosyal ihtiyaçların dikkate alınması ve giderilmesi önem arz etmektedir. Çalışan ve yönetici arasında aile imajının gelişmesine ve daha mutlu bir ortamın oluşmasına zemin hazırlanmaktadır (Halis ve Uğurlu 2008: 107). Çalışanların kişisel gelişimine ve kariyer planlarına özellikle önem verilir. Çalışanların birbirleriyle daha iyi sosyal ilişkiler geliştirmesi için grup toplantıları ve iş dışı etkinlikler düzenlenir. Böylelikle örgüt üyeleri arasında birlik ve beraberlik imajı verilmiş olmakta, stres düzeyini azaltmakta ve bireysel performansın artmasına zemin hazırlamaktadır (Halis 2008: 107).

3. ÇALIŞAN PERFORMANSI

Genel olarak işletmeler, yüksek performansla sahip olmayı, rekabet güçlerini korumayı ve büyümeyi kendilerine hedef olarak seçmektedir. Fakat yine de her işletmenin ana hedefi farklıdır. Kimi işletmeler yüksek karlılığı, rekabet avantajını ve yüksek kaliteyi kendine bir performans kriteri olarak seçerken kimileri de müşteri odaklılığı ve verimliliği kendine odak noktası olarak seçmektedir. Bu açıdan bakıldığında örgütler arasında performans kriterlerinin ve olgusunun farklılık arz ettiği söylenebilir. Fakat çağın gereklerine ve çalışma koşullarına göre davranmak zorunda kalan örgütlerin; performans kavramının anlamına, kriterlerine ve boyutlarına yükledikleri anlamı yeniden gözden geçirmelerine ve tanımlamalarına sebep olmaktadır (Erkut vd. 2001: 11).

Günümüzde kuruluşların amaçlarının gerçekleştirilmesi, çalışanların motivasyonlarının yükseltilmesi, verimliliğin artırılması, etkinliğin ve başarı düzeyinin belirlenmesinde performans ile ilgili konular önemli bir stratejiye dönüştüğü ifade edilmektedir (Çukurçayır ve Eroğlu 2005: 132).

Planlanmış ve belirlenmiş bir çalışma sonucunda elde edileni nitel ve nicel olarak saptayan kavrama performans diye adlandırılmaktadır. Performans ortaya konulan ve planlanan bir hedefe ulaşma derecesi olarak da ifade edilmektedir. Çalışanların performansı değerlendirmek ve ölçmek amacıyla çıktıların sonucunu ölçmek gerekmektedir. Bu değerlendirmeler ise makul, ölçülebilir, anlaşılabilir, somut ve objektif olmak durumundadır. Elde edilen değerler neticesinde çalışanın performansı başarılı ya da başarısız veya yeterli ya da yetersiz gibi nitelendirmelerle ifade edilmektedir. Bu nitelendirmeler ilgili performansın çitasını belirlemektedir (DPT 2000: 74). Başka bir tanımda da performans; bir işi yapan çalışanın, örgütün belirlediği hedefe ne derecede ulaşabildiğini, neye katkı sağladığını veya neyi ortaya koyabildiğini nicel ve nitel göstergelerle ortaya koyan bir kavram olduğu ileri sürülmektedir. Yani yapılan bir işte gösterilen başarı derecesini ifade etmektedir (Okur 2007: 53). Performans, hizmet sunumunda etkinlik ve müşteri tatmini, üretimde kalite, verimlilik ve tutumluluktur (Kubali 1999: 32). Bireyin performansı örgütler için en önemli etkidir ki tüm örgütler bunun farkındadır. Çünkü örgüt, çalışanın performans ve başarısı ölçüsünde başarılı olabileceği ileri sürülmektedir (Geylan 2004: 141).

İşletmeler için performansın ölçütleri üretilen mal ve hizmetin çeşidine göre farklılık göstermektedir. Söz gelimi kimi örgütlerde kalite ve müşteri odaklılık ön planda tutulurken kimilerinde ise üretim miktarı, ekonomiklik, etkinlik ve karlılık seviyesi dikkate alınmaktadır (Köseoğlu 2005: 213). Her örgüt genel olarak en az maliyetle en yüksek verimlilikle çalışmayı hayal etmektedir. Ancak bu her zaman mümkün olmamaktadır. Çünkü tüm masraflar ve maliyetler ekonomiklik kriterine dahil edilerek hesaplanamamaktadır (Erdumlu 1991: 324).

Örgüt içerisinde atmosferin bozulması ve stresin artması sonucunda çalışanların iş doyumları ve performanslarının düştüğü görülmektedir. Nitekim yoğun karmaşa ve stres altında olan çalışanların genel olarak onları rahatsız eden birçok faktörün olduğunu ileri sürmektedir. Bu faktörlerin başında örgütün yönetim politikaları, aşırı iş yükü ve belirsiz iş tanımları, üst yönetimin tutumu ve diğer arkadaşlarıyla kurdukları sosyal ilişkilerin olduğu ifade edilmektedir. O nedenle örgüt olarak çalışanlar için uygun iş tasarımının yapılması, yetenekler ölçüsünde iş dağılımının yapılması ve

sosyal ilişkilerin teşvik edilmesi gerekmektedir. Ayrıca örgüt ikliminin çalışanlar üzerinde yarattığı etki duyguları üzerinde şekillendiği görülmektedir. Örgüte bağlı olmaları, desteklenmeleri, motive edilmeleri, güven duymaları, serbest ilişki kurmaları, örgütün yeniliğe açık olması ve yaratıcılığı desteklemesi çalışan performansını doğrudan ve pozitif yönde etkileyeceği düşünülmektedir (Cerit 2009: 24; Kuyumcu 2001: 18; Halis 2008: 107).

Yukarıda bahsedilen değişkenlerin birbiriyle ilişkili olduğu aşikârdır. Söz gelimi stresin iş performansını düşürdüğü ifade edilmektedir (Baytar 2010: 84; Tuten ve Neidermeyer 2004, 27; Gökgöz 2013). Olumlu bir örgüt iklimi, çalışanların performansını yükseltmektedir (Yılmaz 2006: 38; Çalık 2003, 10; Oldham ve Cumming 1996: 607). Fakat böyle bir örgüt iklimi aynı zamanda örgüt içerisinde çalışanların stres düzeylerini de azaltmaktadır (Aydın 2002: 49-52; Caplan vd. 1982; Akkoyun 2004: 24; Batıgün ve Kılıç 2011: 2; Soysal 2009: 28). O nedenle incelenen literatür çerçevesinde H1, H2 VE H3 hipotezleri geliştirilmiştir.

H1: *İş stresinin çalışan performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi bulunmaktadır.*

H2: *Örgüt ikliminin çalışan performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi bulunmaktadır.*

H3: *Örgüt ikliminin iş stresi üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi bulunmaktadır.*

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışan performansı örgütün başarısını ve ömrünü belirlemektedir. Yöneticilerin ve işletme sahiplerinin bunun farkında olduğu düşünülmektedir. O nedenle çalışan performansı, yerel ve uluslararası piyasalarda meydana gelen yenilik ve değişimler sebebiyle işletme sahipleri ve yöneticiler tarafından önemsenen konu haline gelmiştir. . Örgütün psikolojik atmosferi olarak da tabir edilen örgüt ikliminin, çalışanların performansını olumlu, iş stresinin ise olumsuz etkilediği düşünülen en önemli faktörlerden sadece ikisidir. Buradan hareketle çalışmanın amacı; işletmelerdeki entelektüel sermayenin ve yaratıcılığın kullanılmasındaki önemli engellerden bir olan iş stresinin ve bu stresi azaltan örgüt ikliminin belediye çalışanlarındaki düzeyini ve yarattıkları etkiyi ölçmektir.

4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu çalışmanın evren kitlesi olarak belediye çalışanları seçilmiştir. Ancak Türkiye’de çok fazla belediye çalışanı olduğundan, yani araştırma evrenini oldukça geniş olmasından dolayı bir örneklem kitlesi seçme zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. O nedenle İstanbul ili Avrupa yakasında faaliyet gösteren belediyelerin tüm birimlerindeki çalışanların örneklem kitlesi olarak seçilmesi uygun görülmüştür. Burada kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak veriler toplanmıştır.

4.3. Veri Toplama Araçları ve Analiz İşlemleri

Katılımcılardan anket tekniği ile veri toplanmıştır. Üç ölçekten oluşan anket formunda, örgüt iklimi, iş stresi ve çalışan performansı ölçekleri yer almaktadır. Bu değişkenlerle ilgili veri toplamak amacıyla; yüz yüze ve e-mail yoluyla katılımcılardan toplam 200 anket toplanmıştır. Bu ankette 7'li Likert tutum ölçeği kullanılmıştır. Ölçekle ilgili ifadelerle dair değerlendirme seçenekleri ise (1) *Tamamen katılmıyorum* ve (7) *Tamamen katılıyorum* seçeneğini temsil etmektedir. Bu ölçekler vasıtasıyla katılımcılardan toplanan verileri analiz etmek için SPSS 22.0, ölçeklerin yapı geçerliliğini ve ölçeklerin boyutsal şemasını ortaya koymak amacıyla da Lisrel 8.80 paket programı kullanılmıştır.

Örgüt İklimi Ölçeği: Bu ölçek Akbaba'nın 2016 yılında yürütmüş olduğu tez çalışmasından alınmıştır. Bu ölçekte 7 madde yer almaktadır. İlgili araştırmacı tarafından yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik değeri 0,971 olduğu tespit edilmiştir.

Bu çalışmada söz konusu ölçeklerin orijinal yapıda olduğu gibi tek faktörlü yük yapılarını belirlemek amacıyla Doğrulayıcı Faktör Analizine (DFA) tabi tutulmuştur. DFA incelemesinde yol (path) diyagramında, uyum iyiliği endeksleri ve modifikasyon önerileri dikkate alınarak gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Buna göre örgüt iklimi ölçeğinde tüm maddelerin arzu edilen faktör yüküne sahip olması nedeniyle madde çıkarma işlemi yapılmamıştır. Fakat uyum iyiliği endekslerinin en az kabul edilebilir düzeyde olması için M2 ve M4, M4 ile M5, M6 ile M7 maddeleri arasında modifikasyon işlemleri yapılarak birbirine bağlanmıştır. Bu işlemler sonucunda ise edilen uyum endeksleri şöyledir: ($X^2=17.78$; $df=11$) $X^2/df=1.61$, $RMSEA=0.056$, $GFI=0.98$, $AGFI=0.94$, $NFI=0.99$ ve $CFI=0.99$. Buna göre örgüt iklimi ölçeğine ilişkin elde edilen modelin anlamlı ve kabul edilebilir düzeyde olduğunu söylemek mümkündür.

İş Stresi Ölçeği: Çalışanların iş stresi düzeyini ölçmek üzere kısa bir form kullanılmıştır. Bu kısa ölçek formu da, Tortumlu tarafından 2016 yılında tamamlanmış olduğu tez çalışmasında kullanılmıştır. Söz konusu çalışmada bu ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik değeri ise 0,939 olduğu tespit edilmiştir. İş stresi ile ilgili yapılan DFA sonucunda M3 ve M4 maddelerinin arzu edilen faktör yüküne sahip olmaması ve uyum iyiliği değerlerini düşürmesi nedeniyle modelden çıkarılmıştır. Bunun yanında ayrıca M1 ve M2, M9 ile M10, M12 ile M13 maddeleri arasında modifikasyon işlemleri yapılarak birbirine bağlanmıştır. Bu işlemler sonucunda uyum endeksleri ise ($X^2=85.69$; $df=41$) $X^2/df=2.09$, $RMSEA=0.074$, $GFI=0.93$, $AGFI=0.88$, $NFI=0.94$ ve $CFI=0.93$ şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Buna göre iş stresi ölçeğine ilişkin elde edilen modelin anlamlı ve kabul edilebilir düzeyde olduğu ifade edilebilir.

Çalışan Performansı Ölçeği: Çalışanların performanslarını ölçmek amacıyla Siller'in (2014: 68) tez çalışmasında kullanılan ölçek uygulanmıştır. Bu ölçek 11 maddeden oluşmaktadır. Siller çalışmasında faktör analizi sonucunda bu maddelerin tek bir faktör altında toplandığını tespit etmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ise bu ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik değerinin 0,921 olduğunu saptamıştır. DFA sonucunda çalışan performansı ile ilgili uyum endeksleri incelendiğinde tüm maddelerin faktör yüklerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Fakat uyum endekslerinin istenen düzeye çıkarılabilmesi için M1 ve M2, M3 ile M4, M9 ile M11

maddeleri arasında modifikasyon işlemleri yapılarak birbirine bağlanmıştır. Bu işlemler sonucunda uyum indeksleri ise ($X^2=81.55$; $df=41$) $X^2/df=1.98$, $RMSEA=0.070$, $GFI=0.93$, $AGFI=0.89$, $NFI=0.96$ ve $CFI=0.98$ şeklinde olduğu saptanmıştır. Çalışan performansının modeli de anlamlı ve kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir

Faktör analizi yapıldıktan sonra kullanılan verilerin analizini yapmak, yeterliliğini ve uygunluğunu saptamak için KMO (Kaiser Mayer Olkin) ve Bartlett Küresellik Testi (İslamoğlu ve Alnıaçık 2014: 403; Seçer 2015: 79) uygulanmıştır. Ayrıca ölçeklerin güvenilirliği test edilmiş ve sonuçları tablo 1’de gösterilmiştir. Verilerin analiz edilmesi ve yorumlanması amacıyla betimsel istatistik, fark, ilişki ve etki analizleri uygulanmıştır.

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Betimsel analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre, katılımcıların 71’i (%35,5) kadın, 129’u (%64,5) ise erkeklerden oluşmaktadır. Sonuç olarak ortaya çıkan kadın-erkek arasındaki fark 58 kişiyle erkek katılımcıların daha fazla olduğu görülmektedir. Tablo 1 incelendiğinde katılımcılar, en yüksek puanı çalışan performansına (Ort.=5,77; S.S.=,86), ardından örgüt iklimine (Ort.=4,80; S.S.=1,70) ve düşük puanı da iş stresine (Ort.=3,26; S.S.=1,31) verdikleri görülmektedir.

Öte yandan yapılan fark analizi bulgularına göre erkekler tüm değişkenlerde kadınlardan daha fazla puan aldıkları tespit edilse de farklılığın anlamlı olmadığı saptanmıştır ($p>,05$).

5.1. Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analiz Bulguları

Araştırmalarda yer alan her bir bağımlı ve bağımsız değişkenin karşılıklı etkileşimlerinin incelenmesi için tüm değişkenler pearson korelasyon analizine tabii tutulmuştur.

Tablo 1. Ölçekler Arasındaki İlişki, Ölçeklerin Güvenirlik Değerleri, Ortalama Puanları ve KMO Değerleri Tablosu

	1	2	3	α	\bar{X}	S.S.	KMO
1. Örgüt İklimi	1			,904	4,80	1,70	,836
2. İş Stresi	-,221**	1		,849	3,26	1,31	,877
3. Çalışan Performansı	,385**	-,015	1	,903	5,77	,86	,852

** $P<,01$; * $P<,05$; α : Cronbach’s Alpha güvenirlilik değerleri; \bar{X} : Değişkenlerin ortalamaları

Değişkenler arasında ortaya çıkan ilişkilerde en fazla dikkat çeken detay örgüt iklimi ile performans arasındaki yüksek düzeyde, pozitif ve anlamlı ilişkidir ($p<0,01$).

Diğer yandan bu değişken iş stresi ile yüksek, anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,01$). Yani örgüt ikliminin düzeyi arttıkça iş stresinin azaldığı ve çalışanların performansının buna paralel şekilde yükseldiği söylenebilir. Önemli bir diğer bulgu ise, şaşırtıcı şekilde çalışan performansı ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığıdır ($p > 0,05$). Korelasyon analizi ile yapılan ilişki testi bulguları, değişkenler arasında etkinin de olduğuna işaret etmektedir.

5.2. Değişkenlere İlişkin Regresyon Analiz Bulguları

Regresyon modelinde çoklu bağlantı sorununun olması sağlıklı bulgulara ulaşmayı olumsuz etkilemektedir (Kalaycı 2010: 263). O nedenle Tolerance ve VIF değerleri dikkate alınmaktadır. Tolerance değerinin 0,2'den büyük ve VIF değerinin de 10'dan küçük olması değişkenler arasında çoklu bağlantı sorununun olmadığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin 2015: 264). Ayrıca otokorelasyon sorunu da regresyon modelini olumsuz etkilemektedir. Bu sorunu gösteren Durbin Watson değerleri 1,5 ile 2,5 arasında olması arzulanmaktadır (Kalaycı 2010: 264). Bahsedilen bu değerler tablo 2'de sunulmuştur. Son olarak da ölçeklerin tüm boyutları, normal dağılımı gösteren skewness ve kurtosis -1 ve +1 arasında olduğu tespit edilmiş olup normal dağılımın uygunluğu ortaya konulmuştur. Ardından ölçeklerin birbirleri üzerindeki etkisinin olup olmadığı ölçülmüştür. Elde edilen bulgular tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: İş Stresi ve Örgütsel İklimin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Testi Bulguları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BAĞIMLI DEĞİŞKEN			Regresyon Modelin Özeti
	Çalışan Performansı			
	β	p	S.H.	
Örgüt İklimi	,385	,000	,035	R2 = ,148; Düzl.R2 = ,144; $p = ,000$; DW = 1,335; VIF < 10, Tolerance > 0,2
İş Stresi	-,015	,829	,046	R2 = ,000; Düzl.R2 = -,005; $p = ,829$; DW = 1,031; VIF < 10, Tolerance > 0,2
	İş Stresi			
	β	p	S.H.	R2 = ,049; Düzl.R2 = ,044; $p = ,002$; DW = 1,838; VIF < 10, Tolerance > 0,2
Örgüt İklimi	-,221	,002	,056	

Tablo 2'deki bulgulara göre örgüt ikliminin çalışan performansı ile kurulan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p = ,000$). Bulgulara göre örgüt ikliminin çalışan performansı üzerindeki etkinin %14'sini açıkladığı

görülmektedir (Adj.R²=,144). Beta katsayısına göre örgüt ikliminin çalışan performansı üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($\beta=,385$; $p<0.01$). Ancak iş stresinin çalışan performansı üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı tespit edilmiştir ($p>0.05$).

Diğer yandan örgüt ikliminin iş stresi ile kurulan regresyon modeli de anlamlı olduğu görülmektedir ($p=,002$). Örgüt iklimi, iş stresi üzerindeki etkinin %04'ünü (Adj.R²=,044;) açıkladığı saptanmıştır. Buna bağlı olarak da örgüt ikliminin, iş stresi ($\beta=-,221$; $p<0.05$) üzerinde negatif ve anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Bu sonuçlardan hareketle stres faktörü çalışanları psikolojik ve fizyolojik bazı olumsuzluklara yol açacağı düşüncesinden dolayı çalışan performansı üzerinde olumsuz şekilde etki etmesi beklentisi gerçekleşmemiş olup H1 reddedilmiştir. Diğer yandan örgüt ortamının arzu edilen şekilde tasarlanması ve çalışanların bunu olumlu algılaması, performanslarını her koşulda olumlu yönde etkilemektedir. O nedenle H2 desteklenmiştir. Bunun yanında örgüt ikliminin artmasıyla iş stresinin düşebileceği beklentisi karşılık bulmuş ve H3 desteklenmiştir.

6. TARTIŞMA VE SONUÇ

Ana hedefi kamu hizmeti olan kamu kurumlarında çalışanların performansının artırılması konusu son yıllarda önem verilmeye başlanmıştır. Bu kurumlar da hantallık ve bürokratik şişkinlikle mücadele etmeye başlamış ve daha esnek, dinamik ve çalışan odaklı olmaya başladığı görülmektedir. Bu kurumlarda karlılık hedeflenmese bile birçok maliyete ve gidere katlanmak zorunda kalmaktadır. Dolayısıyla çalışanlar için gerekli ortamı hazırlayarak performanslarını arttırmak suretiyle işlem maliyetlerini azaltabilirler. Bunu en iyi uygulayabilecek örgütler ise belediyelerdir. Nitekim en düşük maliyetle en yüksek kamu hizmeti sunmak belediyelerin hayalidir. Bu noktada örgütsel stresin azaltılması ve çalışanlara uygun bir örgüt ikliminin oluşturulması bu hayali nispeten destekleyecektir. Bu bağlamda, araştırma konusu olarak belirlenen iş stresi, örgüt iklimi ve çalışan performansı ilişkisi kapsamlı bir şekilde incelenmiştir.

Bu çalışmada örgüt ikliminin çalışan performansını doğrudan etkilediği tespit edilmiştir. Diğer yandan iş stresinin performansı etkilememesi dikkat çekicidir. Çalışanın sürekli baskı hissetmesi, kendisine ayırması gereken zamanı işine vermesi ve fazladan sorumluluğu olması, çalışanların arkadaşlarıyla zıt düşünceye sahip olması, iş yerinde çatışan tarafların arasında kalması, yapılacak işlerin ve sorumlulukların net ve açık olmaması yüksek düzeyde strese sebep olmakta iş performansını olumsuz etkilemesi beklenmektedir. Fakat bazı durumlarda iş stresinin performansı yükseltebildiği, bazen de herhangi bir etkisinin bulunmadığı ileri sürülmektedir (Tuten ve Neidermeyer 2004: 27). Özellikle çalışanların, orta düzeyde stres yaşadıklarında performansları da yükselme eğilimine girmektedir (Örücü vd. 2011: 8). Hatta belli düzeyde stres, gelişim ve değişim için gerekli olduğu ifade edilmektedir (Lerouge vd. 2006: 929). O nedenle stresin dozu önem arz etmektedir. Gereken ölçüde olması durumunda performansa olumlu katkı sağlaması da mümkün hale gelmektedir (Byron vd. 2016: 3015; Özdevecioğlu vd. 2003: 131). Aslında performans ve iş stresi arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu düşünülmektedir. İş stresinin düşük olması rekabeti, dolaylı olarak da performansı düşürürken yüksek olması da başarma öz yeterliliğini olumsuz etkilemektedir (Gümüştekin ve Öztemiz

2005: 283; Akgündüz 2006: 64). Fakat genel olarak stresin olumlu performans için olumsuz etkiler yarattığı bilinmektedir. Söz gelimi Aydın (2008: 210) çalışmasında belli bir sınırdan sonra stres yükselirse performansın ve etkinliğin azaldığını tespit etmiştir. Ki bu çalışmanın çıkış noktası da bu bulguyla örtüşmektedir. İşgörenin stresi yaşamaya başlaması ile başarılarını etkileyen yetenekleri ve özellikleri etkilenmekte ve iş hayatındaki başarısına yansımaktadır (Yılmaz 2006: 38; AbuAlRub 2004: 73; Jayasinghe 2017: 9; Baytar 2010: 84).

Buna karşılık, örgüt ikliminin çalışan performansı üzerinde pozitif artırıcı etkiye sahipken iş stresini de azalttığı tespit edilmiştir. Çalışanların kurumun bir parçası olduklarını hissetmeleri, görevlerini yapma konusunda cesaretlendirilmeleri, eşit düzeyde saygının, ılımlı ilişkilerin olması performanslarını anlamlı ve olumlu etkilemektedir. Nitekim yapılmış çalışmalarda bu sonucu destekler nitelikte bulgulara ulaşılmıştır. Örgüt ikliminin özellikleri ve çalışanların buna ilişkin algıları çalışanların performanslarını etkilediği tespit edilmiştir (Yüksekbilgili ve Küçüközkan 2017: 44). Çalışan performansı ile iş tatmini sağlayan katılımcı tarzda bir örgüt iklimi arasında güçlü ilişki tespit edilmiştir (Mok ve Au-Yeung 2002:131). Dahası çalışanları motive eden bir örgütsel iklim, çalışanların performansı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır (Brown ve Leigh 1996: 558). Benzer şekilde, çalışanlarını destekleyen bir ortam tasarlayan örgütlerin iş başarısının yükseldiğini saptamışlardır (Harter vd. 2002: 276; Hunter vd. 2007: 86; Shanker vd. 2017: 69). Daha önce yapılmış bu çalışmaların bulguları bu araştırmanın sonuçlarını desteklediği görülmektedir.

Çalışanın kurumunda algıladığı örgüt ikliminin hem stresi azaltan hem de performansı yükselten bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Diğer yandan örgüt ikliminin güçlü olması çalışanların daha az strese maruz kalması beklenen bir bulgudur. Örgüt iklimi strese karşı bir öncül olarak öne sürülmektedir (Hemingway ve Smith 1999: 285-299). Çalışma ortamının olumlu bir şekilde değerlendirilmesi stresin azalmasına neden olurken, çalışanlar tarafından algılanan olumsuz psikolojik atmosfer stresin daha da artmasına neden olabileceği ifade edilmektedir (Nasurdin vd. 2006: 120). Olumlu bir iklim, yüksek düzeyde bir özerklik, güçlü akran uyumu, denetim desteği ve düşük bir çalışma baskısı gerektirmektedir. Aşırı rekabet veya kişilerarası iletişimin zayıf olması ile karakterize bir örgüt iklimi, işyerinde stresi artırmaktadır (Wong ve Wong 2002: 24-28). O nedenle güçlü ve desteklene örgüt iklimi daha az stres ile sonuçlanma eğilimindedir. Ancak bazen bu değişkenlerin birbirini etkilemediği de görülmektedir (Nasurdin vd. 2006: 116).

Her örgütte olduğu gibi belediyelerde de çalışanların strese maruz kalması işlerin ve planların istenen şekilde yürümesini engellemektedir. Bu noktada ilgili yöneticilerin bu durumu dikkate alması ve mümkün olduğunca olumlu bir hava yaratarak belediye hizmetlerinin doğru ve zamanında gerçekleşmesini sağlayabilirler.

Örgüt ikliminin arzu edildiği gibi olmaması çalışanların performansına yansıtıcı açıktır. Bu durum belediye hizmetlerinin aksamasına ve üst yönetimin saygınlığının azalmasına neden olabilmektedir. Buna rağmen belediyelerde çalışanların lehine ve performansını artırıcı bir uygulamanın olmadığı ifade edilmektedir. İşbirliği, sosyal ilişkileri güçlendirecek, çalışanların istekleri dikkate alınarak ve yönetime katılımları sağlanarak olumsuz havanın dağıtılabılır, belediyelerin hizmet kalitesi artırılabilir

hizmet alıcıların memnuniyeti yükseltilebilir. Çalışan performansını artırmaya yönelik eğitim ve seminerlerin uygulandığı dile getirilse de bunların verimliliği ve etkililiği tartışılabilir. Sonuç olarak belediyenin işleyişinden sunduğu hizmet kalitesine, çalışanların memnuniyetinden hizmet alıcıların tatminine kadar birçok unsurun gerçekleşmesi çalışanın stres düzeyine ve örgüt iklimine dolaylı veya doğrudan bağlantılı olduğu söylenebilir.

Bu çalışma Türkiye'deki tüm belediyelerde uygulanmaması araştırmanın bir kısıtıdır. Diğer sektörlerdeki örgütlere de uygulanabilir. Özellikle bankacılık ve çağrı merkezleri gibi yoğun stresin olduğu örgütlerde uygulanabilir. Elbette bu değişkenler daha önceki çalışmalarda ikili ilişkileri incelenmiştir. Ancak bu çalışmada bu üç değişkenin birlikte ele alınarak incelenmesi bu çalışmanın farkını ortaya koymaktadır. Ayrıca bu çalışmanın ilk defa belediye çalışanlarına uygulanması ise elde edilen bulguları bağlamında özgünlüğünü ortaya koymaktadır.

KAYNAKLAR

ABUALRUB, R. F. (2004). Job Stress, Job Performance, and Social Support among Hospital Nurses. **Journal Of Nursing Scholarship**, 36(1), 73-78.

AKBABA, Ö. (2016), Değişim Mühendisliği, Örgüt İklimi ve Psikolojik Sermayenin Firma Performansı Üzerine Etkisi: İstanbul Anadolu Yakası Aile Şirketleri Uygulaması (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

AKGÜNDÜZ, S. (2006). Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

AKKOYUN, N. (2004). Örgütsel Stres, A Tipi Kişilik ve Stresle Başa Çıkma: Jandarma Genel Komutanlığından Bir Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). KHO Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

AKTAŞ, A. M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve kişilik Özellikleri. **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, 56 (4), 25-42.

ARSLAN, N. T. (2004). Örgütsel Performansı Belirleyici Bir Etmen Olarak Örgüt Kültürü ve İklimi Hakkında Bir Değerlendirme. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 9(1), 203-228.

AYDİN, İ. (2002). **İş Yaşamında Stres**. (2. Baskı). Ankara: Pegem Yayınevi.

AYDOĞAN, O. (2008). İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi). KHO Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

AYTAÇ, S. (2009). **İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa çıkma yolları, Yönetimi**. İstanbul: Labour Ministry- CASGEM.

- BALCI, Ali. (2000). **Öğretim Elemanının İş Stresi: Kuram ve Uygulama**, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- BALTAŞ, A. ve Z. BALTAŞ. (2002). **Stres ve Başa Çıkma Yolları**. (21.Baskı). İstanbul: Remzi Kitapevi.
- BARLI, Ö. (2010). **Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış**. (4. Baskı). Erzurum: Aktif Yayınevi.
- BATIGÜN, A. D. ve KILIÇ, N. (2011). İnternet Bağımlılığı ile Kişilik Özellikleri, Sosyal Destek, Psikolojik Belirtiler ve Bazı Sosyo-Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkiler. **Türk Psikoloji Dergisi**, 26(67). 1-10
- BAYTAR, Ö. (2010). İş Yaşamında Stresin İşgören Performansı Üzerindeki Etkileri (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- BEEHR, T.A. and NEWMAN, J.E. (1978). Job Stress, Employee Health and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review. **Personnel Psychology**, 31, 665-699.
- BROWN, S. P. and LEIGH, T. W. (1996). A New Look at psychological climate and Its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance. **Journal of Applied Psychology**, 81(4), 358-368.
- BURSALIOĞLU, Z. (1967). **Eğitim İdaresi**. Ankara: A.Ü Eğitim Fakültesi Yayınları,
- BYRON, K., PETERSON, S. J., ZHANG, Z. and LEPINE, J. A. (2016). Realizing Challenges and Guarding against Threats: Interactive Effects of Regulatory Focus and Stress on Performance. **Journal of Management**, 44(8), 3011-3037.
- CERİT, K. (2009). Hemşirelerin İş Doyumlarını Belirleyen Faktörler: Örgüt İklimi, Sosyodemografik ve Çalışma Özellikleri (Doctoral Dissertation). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- ÇAKMAK, Ö. ve HEVEDANLI, M. (2005). Eğitim ve Edebiyat Fakülteleri Biyoloji Bölümü Öğrencilerinin Kaygı Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. **Elektronik sosyal Bilimler Dergisi**, 14(14), 115-127.
- ÇALIK, T. (2003). **Performans Yönetimi, Tanımlar, Kavramlar, İlkeler**. Ankara: Gündüz eğitim ve Yayıncılık.
- ÇELİK, A. (2010). **Kriz ve Stres Yönetimi**. Ankara: Gazi Kitapevi.
- ÇUKURÇAYIR, M. A. ve EROĞLU, H.T (2005). Yerel Yönetimler ve Performans Denetimi. (Edt. H. Özgür-ve M. Kösecik). **Yerel Yönetimler Üzerine Güncel Yazılar I**. Ankara: Nobel Yayınları.
- DPT, (2000). Kamu yönetiminin iyileştirilmesi ve Yeniden Yapılandırılması Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara.
- ERDUMLU, G. (1991) .Kamu Yönetiminde Performans Ölçülmesi. **G.Ü. İİBF Dergisi**, 7(1-2).
- ERKUT, H., C. CEYLAN, C. A. BAYRAKTAR, D. KURT, M. TEMİZ VE M.

- MÜDERRISGİL. (2001). **Değişimi Başarıya Dönüştürme**. İstanbul: MESS Yayınları.
- EROĞLU, F. (2007). **Davranış Bilimleri**. (8. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- ERTÜRK, M. (2011). **İşletme Biliminin Temel İlkeleri**. (8. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- GEYLAN, R. (2004). **İnsan Kaynakları Yönetimi**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- GÖKGÖZ, H. (2013). Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- GREGOPOULOS, B. (1965). Normative Structure Variables and Organizational Behaviour. **Human Relations**, 18, 115-170.
- GÜÇLÜ, N. (2001). Stres Yönetimi. **Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 21(1), 91-109.
- GÜL, Ö. (2012). Örgütsel İklim ve İletişim İklimi Arasındaki Etkileşim: OMU Vakfı İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- GÜMÜŞTEKİN, G. E. ve ÖZTEMİZ, A.B. (2005), Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 14(1), 271-288.
- GÜNEY, S. (2011). **Davranış Bilimleri**. (6. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2015). **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- GÜRGEN, H. (2003). **Halkla İlişkiler ve İletişim**. (1. Baskı). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- HALİS, M. ve UĞURLU, Ö. Y. (2008). Güncel Çalışmalar Işığında Örgüt İklimi. **ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources**, 10(2), 101-123.
- HARTER, J. K., SCHMİDT, F. L. and HAYES, T. L. (2002). Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. **Journal of Applied Psychology**, 87(2), 268.
- HEMINGWAY, M. A. and SMİTH, C. S. (1999). Organizational Climate and Occupational Stressors as Predictors of Withdrawal Behaviours and Injuries in Nurses. **Journal of Occupational & Organizational Psychology**, 72(3), 285-299.
- HUNTER, S. T., BEDELL, K. E., & MUMFORD, M. D. (2007). Climate for Creativity: A Quantitative Review. **Creativity Research Journal**, 19(1), 69-90.
- İSLAMOĞLU, A. H. ve ALNIAÇIK, Ü. (2014). **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**. İstanbul: Beta Basım Yayıncılık.
- JAYASINGHE, C. (2017). Stress and Job Performance: A Study on Banking Sector of Northern Region of Sri Lanka. **Stress**, 1(1).

- KALAYCI, Ş. (2010). **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikler.**, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- KARA, D. ve KOÇ, H. (2009). Öğretim Elemanlarının Stresle Başa Çıkma Davranışlarının Bazı Değişkenlere Göre Belirlenmesi. **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 1(2), 35-50.
- KAYA, E. (2010). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi). Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- KÖSEOĞLU, Ö. (2005). Belediyelerde Performans Yönetimi. **TİD**, 447.
- KUBALİ, D. (1999). **Performans Denetimi**. Amme İdaresi Dergisi, 32(1). 31-62.
- Kundu, K. (2007). Development of the Conceptual Framework of Organizational Climate. *Vidyasagar University Journal of Commerce*, 12, 98-108.
- KÜÇÜKSARI, İ. (2012). Örgüt İklimi İle Stres Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- LEROUGE, C., NELSON, A. and BLANTON, J.E (2006). The Impact of Role Stress Fit and Self-Esteem on the Job Attitudes of It Professionals. **Information & Management**, 43(8), 928-938.
- MCNABB, D. E., and SEPİC, F. T. (1995). Culture, Climate, and Total Quality Management: Measuring Readiness for Change. **Public Productivity & Management Review**, 369-385.
- MOK, E. ve AU-YEUNG, B. (2002). Relationship between Organizational Climate and Empowerment Of Nurses in Hong Kong. *Journal Of Nursing Management*, 10(3), 129-137.
- NASURDİN, A. M., RAMAYAH, T. and CHEE BENG, Y. (2006). Organizational Structure and Organizational Climate as Potential Predictors of Job Stress: Evidence from Malaysia. **International Journal of Commerce and Management**, 16(2), 116-129.
- Okur, Y. (2007). **Türkiye’de Kamu Denetimi, Değişim Süreci ve Performans Denetim**. Ankara: Nobel Yayınları.
- OLDHAM, G. R. and CUMMINGS, A. (1996). Employee Creativity: Personal And Contextual Factors At Work. **Academy of Management Journal**, 39(3), 607-634.
- ONAY, M. ve KILCI, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşlılar. **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, (3)2, 363-372.
- ÖRÜCÜ, E., KILIÇ, R. ve ERGÜL, A. (2011). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. **Akademik Bakış Dergisi**, (26).
- ÖZDEVECİOĞLU, M., BULUT, A., TEKÇE, E., ÇİRLİ, Y., GEMİCİ, T., TOZAL, M. ve DOĞAN, Y. (2003). Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin

Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 10(2), 125-138.

SABUNCUOĞLU, Z. (2000), *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (1.Baskı). Bursa: Ezgi Kitapevi.

SABUNCUOĞLU, Z. ve TÜZ, M.V. (2008). *Örgütsel Psikoloji*, (4.Baskı). Bursa: Alfa Aktüel Yayınevi.

SEÇER, İ., (2015), *Psikolojik Test Geliştirme ve Uyarlama Süreci*. Ankara: Anı Yayıncılık.

SHANKER, R., BHANUGOPAN, R., VAN DER HEIJDEN, B. I., & FARRELL, M. (2017). Organizational Climate for Innovation and Organizational Performance: The Mediating Effect of Innovative Work Behavior. **Journal of Vocational Behavior**, (100), 67-77.

SİBEL, O. K. (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doymu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, 3(21), 57-67.

SİLLER, F. (2014). Çalışma Hayatında Esneklik ve Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisine Yönelik Deneysel Bir Araştırma. (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

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

SÜRGEVİL, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. Ankara: Nobel Yayınları.

ŞİŞMAN, M., **Postmodernizm Tartışmaları ve Örgüt Kuramındaki Yansımaları**, www.pegem.net/dosyalar/dokuman/1400-20120208154333_sisman.pdf (06.12.2015).

TORTUMLU, M. (2016). İş Stresi ve Örgüt İkliminin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi: İstanbul Avrupa Yakası İlçe Belediyelerde Uygulama (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

TROUP, C. and DEWE, P. (2002). Exploring the Nature of Control and Its Role In The Appraisal of Workplace Stress. **Work And Stress**, 16, 335 355.

TUTAR, ALTINÖZ. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansına Etkisi: OSTİM İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. **Ankara Üniversitesi SBF Dergisi**, 65(02), 196-218.

TUTEN, T. L. and NEİDERMEYER, P.E. (2004). Performance, Satisfaction And Turnover In Call Centers, The Effects of Stress and Optimism. **Journal of Business Research**, 57(1), 26-34.

WONG, M. F. and WONG M. P. (2002). Workplace Stress: Causes, Consequences, and Why It Concerns Managers. **Akauntan Nasional**, 11, 24-28.

YILMAZ, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 10(2), 1-20.

YILMAZ, O. (2006). Stresin Performans Üzerine Etkisi (Yüksek Lisans Tezi) Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

YÜKSEKBİLGİLİ, Z. ve KÜÇÜKÖZKAN, Y. (2017). Sağlık Kurumlarında Örgüt İklimi İle Çalışanların İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, 8(17), 34-46.