

ISSN: 2792-0720



# ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ÇALIŞMALARI DERGİSİ

Cilt / Volume: 3 Sayı / Issue: 2 Yıl / Year: 2023

*OB Studies*

JOURNAL OF ORGANIZATIONAL  
BEHAVIOR STUDIES

[www.obstudies.org](http://www.obstudies.org)

*Ex Oriente Lux...*

# ***JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR STUDIES***

**Cilt / Volume: 3**

**Sayı / Issue: 2**

**Yıl / Year: 2023**

**Kurucu ve İmtiyaz Sahibi / Founder & Owner**

Dr. Öğr. Üyesi İsmail ALİCİ

**Baş Editör / Chef Editor**

Prof. Dr. Kubilay ÖZYER

**Editörler / Editors**

Dr. Öğr. Üyesi İsmail ALİCİ

Dr. Öğr. Üyesi Alptekin DEVELİ

**Yabancı Dil Editörü / Foreign Language Editor**

Nour HUSSEİN

**Yazışma Adresi / Mail Address**

Dr. Öğr. Üyesi İsmail ALİCİ

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi

Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi

Yönetim Bilişim Sistemleri Bölümü 60500 TOKAT

Tel: +90 356 252 16 16 –5187

[www.obstudies.org](http://www.obstudies.org)

E-Posta / E-Mail: [obstudies@yahoo.com](mailto:obstudies@yahoo.com)

**ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ÇALIŞMALARI DERGİSİ**

**ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ÇALIŞMALARI  
DERGİSİ**

**JOURNAL OF ORGANIZATIONAL  
BEHAVIOR STUDIES**

Örgütsel Davranış Çalışmaları Dergisi (**OBSTUDIES**) yılda iki kez yayımlanan hakemli, bilimsel ve uluslararası bir dergidir. Örgütsel davranış alanına ilişkin teorik ve görgül makalelere, yer verilen dergimizin temel amacı, bu alanlarda akademik bilginin üretimi ve paylaşımına katkı sağlamaktır. Dergimizde “Türkçe” ve “İngilizce” olmak üzere iki dilde makale yayımlanmaktadır. Dergiye yayımlanmak üzere gönderilen yazılar, belirtilen yazım kurallarına uygun olarak hazırlanmalıdır. Dergiye yayımlanmak üzere gönderilen yazılar, daha önce yayımlanmamış ve yayımlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır. Dergide yayımlanan yazılarda belirtilen görüşler, yazarlara ait olup **Örgütsel Davranış Çalışmaları Dergisi**’nin görüşlerini yansıtmaz. **Örgütsel Davranış Çalışmaları Dergisinde** yayımlanmış yazıların tüm yayın hakları saklı olup, dergimizin adı belirtilmeden hiçbir alıntı yapılamaz.

Journal of Organizational Behavior Studies (**OBSTUDIES**) is a peer-reviewed, scientific and international journal published biannually. The main purpose of our journal, which includes theoretical and empirical articles in the field of organizational behavior, is to contribute to production and sharing of academic knowledge in these fields. Our journal publishes articles in two languages, “Turkish” and “English”. Manuscripts sent to journal for publication should be prepared in accordance with specified spelling rules. Manuscripts submitted for publication to the journal must not have been previously published or sent for publication. The views expressed in articles published in the journal belong to authors and do not reflect views of the Journal of Organizational Behavior Studies. All publication rights of the articles published in the Journal of Organizational Behavior Studies are reserved, and no citation can be made without specifying name of our journal.

## JOURNAL OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR STUDIES

### İNDEKS BİLGİLERİ / INDEX INFORMATION

Örgütsel Davranış Çalışmaları Dergisinin tarandığı indeksler ve bağlı olduğu üyelikler aşağıda yer almaktadır

The indexes and memberships of The Journal of Organizational Behavior Studies are listed here.



ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ ÇALIŞMALARI DERGİSİ

**Bilim Kurulu**  
Members of the Science Board

<b>Prof. Dr. Usman GHANI</b> <i>IM Sciences, Pakistan</i>	<b>Prof. Dr. Hasan GÜL</b> <i>19 Mayıs Üniversitesi, Türkiye</i>
<b>Prof. Dr. Asep HERMAWAN</b> <i>Trisakti Üniversitesi, Endonezya</i>	<b>Prof. Dr. Mesut IDRİZ</b> <i>Sharjah Üniversitesi, BAE</i>
<b>Prof. Dr. Farzand Ali JAN</b> <i>Brains Institute Peshawar, Pakistan</i>	<b>Prof. Dr. Shah JEHAN</b> <i>Iqra National Üniversitesi, Pakistan</i>
<b>Prof. Dr. Kubilay ÖZYER</b> <i>Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Türkiye</i>	<b>Prof. Dr. Hasan TAĞRAF</b> <i>Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Türkiye</i>
<b>Prof. Dr. Sema YİĞİT</b> <i>Ordu Üniversitesi, Türkiye</i>	<b>Prof. Dr. Leyla YUSRAN</b> <i>Trisakti Üniversitesi, Endonezya</i>
<b>Doç. Dr. Müslüme AKYÜZ</b> <i>Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Türkiye</i>	<b>Doç. Dr. M. Said DÖVEN</b> <i>Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Türkiye</i>
<b>Doç. Dr. Ufuk ORHAN</b> <i>Mersin Üniversitesi, Türkiye</i>	<b>Doç. Dr. Elmira ADİYETOVA</b> <i>Atırau Üniversitesi, Kazakistan</i>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Mehmet BİÇER</b> <i>Kilis 7 Aralık Üniversitesi, Türkiye</i>	<b>Dr. Öğr. Üyesi Berdybekova Aiman LESBEKOVNA</b> <i>G. Kazakistan Devlet Pedagoji Üniversitesi, Kazakistan</i>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Nazmiye Ülkü PEKKAN</b> <i>Tarsus Üniversitesi, Türkiye</i>	<b>Dr. Öğr. Üyesi Seyil NAJİMUDİNOVA</b> <i>Manas Üniversitesi, Kırgızistan</i>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Ersoy YILDIRIM</b> <i>Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Türkiye</i>	<b>Dr. Öğr. Üyesi Arif YILDIZ</b> <i>Adıyaman Üniversitesi, Türkiye</i>

**Bu Sayıda Katkıda Bulunan Hakemler**  
Reviewers List of This Issue

<b>Prof. Dr. Uğur KESKİN</b> <i>Anadolu Üniversitesi</i>	<b>Prof. Dr. Umut KOÇ</b> <i>Eskişehir Osmangazi Üniversitesi</i>
<b>Doç. Dr. Ali BAYRAM</b> <i>Samsun Üniversitesi</i>	<b>Doç. Dr. Emrah KOPARAN</b> <i>Amasya Üniversitesi</i>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Erdal Taha AYDOĞDU</b> <i>Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi</i>	<b>Dr. Öğr. Üyesi Hilal BARAN</b> <i>Kütahya Dumlupınar Üniversitesi</i>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Altuğ ÇAĞATAY</b> <i>Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi</i>	<b>Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Akif ERİŞEN</b> <i>Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi</i>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Hasan Sadık TATLI</b> <i>Beykent Üniversitesi</i>	<b>Dr. Özgür KURU</b> <i>Giresun Üniversitesi</i>

<i>İçindekiler</i>	<i>Sayfa No.</i>
<i>Table of Contents</i>	<i>Page Number</i>
<b>ARAŞTIRMA MAKALELERİ / RESEARCH ARTICLES</b>	
<b><i>Servant Leadership and Innovative Behavior: A Study in The Banking Sector</i></b> <i>Hizmetkar Liderlik ve Yenilikçi Davranış: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma</i> <b>Mustafa Fedai ÇAVUŞ, Kürşat KARABÖRK</b>	<b>91-104</b>
<b><i>Hedef Baskısının İş Stresi Üzerine Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma</i></b> <i>The Impact of Target Pressure On Work Stress: A Study On Bank Employees</i> <b>Erdem ACER, Ersin IRK</b>	<b>105-126</b>
<b><i>Work Life Balance and Organizational Commitment for Nurses: An Empirical Study of Peshawar Hospitals</i></b> <i>Hemşireler için İş Yaşam Dengesi ve Örgütsel Bağlılık: Peşaver Hastaneleri Üzerine Ampirik Bir Çalışma</i> <b>Benazir ALAM, Aitesam ULLAH</b>	<b>127-137</b>
<b>DERLEME MAKALELER / REVIEW ARTICLES</b>	
<b><i>Örgütlerde Güç ve Politika: Pfeffer'ın Tipolojisi Üzerine Bir İnceleme</i></b> <i>Power and Politics In Organizations: A Review Of Pfeffer's Typology</i> <b>Sakine SİNCER</b>	<b>138-154</b>
<b><i>Çok Kültürlü İş Ortamında Kültürel Zekanın Rolü</i></b> <i>The Role of Cultural Intelligence In a Multicultural Work Environment</i> <b>Murat TOPALOĞLU, Kubilay ÖZYER</b>	<b>155-181</b>

### HEDEF BASKISININ İŞ STRESİ ÜZERİNE ETKİSİ: BANKA ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

#### THE IMPACT OF TARGET PRESSURE ON WORK STRESS: A STUDY ON BANK EMPLOYEES

**Erdem ACER**

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Türkiye  
ORCID iD: 0000-0001-5667-4037, erdemacer@gmail.com

**Doç. Dr. Ersin IRK**

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Erbaa Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi, Türkiye  
ORCID iD: 0000-0002-2160-8053, ersinirk@gop.edu.tr

#### ABSTRACT

Stress is an important concept in terms of its physical and mental effects on employees. Target pressure is among the factors that affect stress. Banking is one of the sectors in which the stress and target pressure level can be seen in a high level. This study aims to clarify whether the bank employees within Tokat Province feel under pressure regarding the sales and marketing targets that are given by their senior management; and also to analyze the possible impacts of these targets over work stress. The research implies Soygür's (2018) "Target Pressure Scale" that consists of 8 items, together with House and Rizzo's (1972) "Work Stress Scale" which involves 7 items. The research was carried out with survey method, which is classified as a quantitative research method. An online questionnaire was sent to 360 bank personnel that are actively working in banking sector within Tokat Province. 8 of these refused to take part. As a result of this research, a common understanding which attributes a positive and meaningful impact to the 'target pressure' was observed among the 352 participants who volunteered. It shows that as target pressure increases, job stress also increases. The hypotheses put forward in research were supported by findings, and it was observed that goal pressure affected job stress positively and significantly.

**Keywords:** Work Stress, Work Pressure, Banking, Quantitative Research.

#### ÖZ

Stres, çalışanların üzerinde oluşturduğu fiziksel ve zihinsel etkiler bakımından önem arz etmektedir. Stresi etkileyen faktörlerden biri de hedef baskısıdır. Stresin ve hedef baskısının en çok yaşandığı sektörlerden birisi banka sektörüdür. Bu çalışma Tokat ili ve ilçelerinde faaliyet gösteren bankaların personellerine yönelik üst yönetim tarafından verilen satış ve pazarlama hedeflemeleri çerçevesinde kendilerini hedef baskısı altında hissedip hissetmediklerini belirlemek, iş stresi yönünden etkilerini analiz edilip ölçülmesi amacı taşıdığından önem arz etmektedir. Araştırmada Soygür (2018) tarafından geliştirilen ve 8 maddeden oluşan "Hedef Baskısı Ölçeği" ve House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen ve 7 maddeden oluşan "İş Stresi Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma nicel araştırma yöntemlerinden anket yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Tokat ilinde aktif çalışma hayatına devam eden 360 banka personeline online anket uygulaması yapılmıştır. Ankete gönüllü katılan 352 banka personelinin de yapılan analizler neticesinde hedef baskısının iş stresi üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırmada ileri sürülen hipotezler elde edilen bulgu ve sonuçlarla desteklenmiş, hedef baskısının iş stresini pozitif ve anlamlı düzeyde etkilediği görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Hedef Baskısı, İş stresi, Bankacılık, Nicel Araştırma.

<sup>1</sup> Bu çalışma Doç. Dr. Ersin IRK danışmanlığında yürütülen ve Erdem ACER tarafından hazırlanmış olan yüksek lisans tezinden türetilmiştir.



## 1. Giriş

Günümüzde çalışanların çeşitli nedenlere bağlı olarak yaşamış oldukları stres, fiziksel ve zihinsel sağlığını olumsuz etkilemesine neden olmaktadır. Bu durumun iş bir sonucu olarak iş stresi örgüt performansın da olumsuz etkilenmesine yol açtığı görülmektedir. İş yerindeki yoğun çalışma temposu, zaman yönetimi, iletişim sürecinde yaşanan aksaklıklar, iş yapmaya elverişsiz ortam, sürekli artan talepler ve beklenen sonuçlar gibi çok sayıda faktör çalışanların stres altında görev yapmalarına yol açmaktadır. Özellikle performansın sürekli izlendiği ve değerlendirildiği bankacılık sisteminde üstün başarıyı yakalamak, rekabet üstünlüğü elde etmek ve bunu sürekli hale getirmek gibi amaçlar baskı unsuruna dönüşerek iş stresini ortaya çıkara bilmektedir.

Küreselleşmenin ve ekonomideki dijitalleşmenin etkisiyle her geçen gün daha da vazgeçilmez bir olgu haline gelen bankalar, her işletme gibi karlılık amacı güden, sermayedarlarını memnun etme amacı taşıyan sosyal ve ekonomik organizasyonlardır. Rekabetin şiddetinin yüksek oranda yaşandığı bankacılık sektöründe karlılığın sürdürülebilir olması pazarlama ve satış faaliyetlerinin sektör ortalamasını üzerinde yürütülmesini gerektirmektedir. Bankacılık sektöründe üst yönetimlerin belirledikleri pazarlama ve satış stratejileri doğrultusunda her banka personeline hedefler belirlemekte ve verilen hedefler sıkı bir şekilde takip edilmektedir. Banka karlılığı için belirlenen stratejiler doğrultusunda verilen hedefler, pazarlama ve satış personelleri üzerinde ciddi hedef baskısı oluşturmaktadır. Buradan hareketle bankalarda çalışma hayatını sürdüren personelin hedef baskısını ölçmek ve hedef baskısının personel üzerinde oluşturduğu etkiyi incelemek çalışmanın gerekliliğini doğmuştur.

Bu çalışmanın orijinalliği, yerli literatürde hedef baskısı ile iş stresi arasındaki ilişkiye odaklanan kaynakların azlığına vurgu yapmaktadır. Bu nedenle, çalışmanın sonuçları, banka çalışanları üzerindeki hedef baskısının iş stresi üzerindeki etkisini daha iyi anlaşılmasına yol açacak ve konuya ilişkin literatüre katkıda bulunacaktır.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. Bankanın Tanımı ve Bankacılık Faaliyetleri

Banka kelimesi İtalyancadan Türkçe 'ye geçmiş olup, "banco" sözcüğünden gelmektedir. Bankalar, gerçek ve tüzel kişilerin tasarruflarını toplayarak, bu kaynakları gelir sağlayan işlere kredi kullandırarak yönlendiren, ticari ve bireysel ödemelerde aracılık yapan, para nakli, çek ve senet tahsili, havale, EFT, emanet kabulü gibi çeşitli finansal hizmetleri sunan kurumlardır. Bankalar yürüttükleri hizmetler karşılığında faiz, masraf, komisyon, kambiyo ve vadesiz mevduat geliri elde ederler (Yazıcı, 2011, s. 19).

Bankaların temel fonksiyonları finans piyasalarında meydana gelen risk ve güvensizliğin ortaya çıkması ile kredi piyasasında aracılık rolü üstlenmektedir. Banka, ekonomi sistemi içerisinde borçlu ile alacaklı arasındaki köprüyü tekrar tekrar kurmada uzmanlaşan ve bu piyasada aracılık rolünü oynayan bir konumda yer almaktadır. Gelişen teknoloji ile birlikte bankacılıkta hizmet çeşitliliği de artmaktadır. Fakat bankaların temel var olma nedeni olan mevduat toplama ve kredi verme faaliyeti hiçbir zaman değişikliğe uğramamış ve önemi azalmamıştır (Yıldırım, 2020, s. 65). Anlaşılacağı üzere bankacılık finansal sektörün temelini oluşturmaktadır (Mumcu ve Döven, 2016, s. 123). Bu noktadan hareketle sektörde



faaliyet gösteren bankalar arasındaki rekabetin bir sonucu olarak çalışanlar üzerinde bir hedef baskısının olası olduğu söylenebilir (Şahin ve Bedük, 2019, s. 154).

## 2.2. Hedef Kavramı

Hedef kelimesi Türk Dik Kurumuna göre üç anlamda tanımlanmıştır. Bunlar; (www.tdk.gov.tr)

- Nişan alınacak yer, nişangah.
- Yapılması tasarlanan iş, amaç.
- Varılacak yer, ulaşılabilecek son nokta şeklindedir.

İstenilen sonuçların yansımaları olan hedef zihinsel ve bedensel olgulara yönelik amaçlanan sonuçların oluşturduğu durumdur (Austin ve Vancouver, 1996, s. 338). Hedef, sıradan işlerin yanında yapılması gereken görev ve sorumluluklardır. Kişisel olabildiği gibi ekip, takım ve birim olarak da hedefler belirlenebilir. Hedefler belirli dönemler içerisinde gerçekleşen ve/veya gerçekleşmemiş performans üzerinden ölçülebilir. Hedefler bankacılık sektörü için performans ölçüm aracıdır. Performans ile ilişkilendirilen hedef, başarı ve başarısızlık sonuçlarını da ifade etmektedir (Mavisu, 2010, s. 35).

Hemen her organizasyonda hedef takibi yapılsa da en yoğun uygulanan sektörün bankacılık olduğu söylenebilir (Sekman, 2013, s. 5). Hedefler istenilen nihai sonuçlardan oluşmaktadır. Bir hedefe ulaşmak için örgütlerin farklı ancak birbiri ile bağlantılı çok sayıda faaliyet gerçekleştirilmesi gerekmektedir (Nas ve Murat, 2020, s. 370) Satış hedefi, satış personelinin belirli bir zaman aralığında yapması istenilen satışlar toplamıdır. Verilen hedef doğrultusunda satış personeli kendisinden ne beklediğinin farkında olur. Satış personelinin prim ve ilave ödemelerinin ne kadar olması gerektiğinin göstergesi hedef gerçekleştirme yüzdesi üzerinden olacağından hemen hemen bütün bankalar satış personellerine hedefler koyar (Yeşilada ve Yeniçeri, 2020, s. 167). Konulan veya verilen hedeflerin ulaşılamaz olduğu durumlarda veya beklentinin günün şartlarına, yerine ve zamanına uygun olmayışı hedeflerin gerçekleşmesini imkânsız kılar. Hedef programının altında kalan bir personelin prim alamaması işletme içerisinde motivasyon kaybına ve verimsizliğe neden olabileceği gibi, ulaşılamayan hedefler verilmesi çalışanların tepkisini çeker.

Bankacılık sektörü içerisinde, hedefi görevden ayıran en önemli özellik hedeflerin belirli bir zaman aralığını kapsamasıdır. Hedefle anlatılan bankacılık ürünlerinin pazar payını artırmak için genel müdürlükten başlayan ve şubelere kadar inen birçok birim ve birey arasında paylaşımı yapılan, ölçümlenebilir, sınıflandırılabilir, stratejiler olarak karşımıza çıkar (Ataman, 2019, s. 263). Çalışmada hedef kavramıyla anlatılmak istenen bankanın pazarlama ve satış politikalarıyla kar elde etmek için oluşturulan ürün ve hizmet bütünüdür.

Satış hedeflerinin belirlenmesi ve onların personellere dağıtılmasında ilgili personelin ve bağlı olduğu bölge yöneticilerinin görüşleri alınmalıdır. Bu şekilde genel müdürlükten şubelere amaç, hedef ve varsayımlar iletilmiş olacak şube kanalından gelen bildirim ve çalışmalarda genel müdürlük makamına bildirim kapsamında iletilmiş sayılacaktır (Nabiyeva, 2021, s. 110). Satış ve pazarlama programı kapsamında amaçlar ve hedefler belirlenmiş olacaktır.



### 2.3. Hedef Baskısının Bankacılık Sektörüne Etkileri

Bankalar başarılarını ve çalışanlarının başarılarını gerçekleştirmiş olduğu hedefler üzerinden ölçümlerler. Pazar paylarını artırma ve karlılık beklentilerini artırma isteği, rekabetin yoğun yaşandığı bankacılık sektöründe baskıya neden olmaktadır. Global bankacılık sektörü ile karşılaştırıldığında Türk bankacılık sektörü güçlü bir yapıya sahip, krize dayanıklı ve önceden önlem almış sektördür. Bankalar bu süreçlerden en az kayıpla çıkmak için çeşitli yöntemler denemektedir. Bu yöntemlerin başında personel üzerinde baskı kurarak verilen yüksek satış ve pazarlama hedeflerinin gerçekleştirilmesi gelmektedir. %17,4 ile hedef baskısının en fazla hissedildiği sektör olan bankacılıkta, baskının büyük bir kısmını şube personeli hissetmektedir (Özdemir 2014'te aktaran Bakan, vd, 2015, s. 161). Şube çalışanları görev tanımları gereği müşteriler ile birebir ilişki içinde onlarla ilgilendiğinden, bölge ve genel müdürlük birimleri işlemlerin yürütülmesi için destek olmaktadır (Ataman, vd. 2021, s. 397).

Pazarlama ile tüketicinin sınırsız talepleri arasında köprü görevi gören satış personelleri, özellikle bankacılık sektöründe pazarlama etkinliğinin artırılması ve sunulmasında en aktif rolü oynayan kişilerdir. Hedef baskısı, pazarlama faaliyetleri kapsamında satışların adet veya kazanç yönünden eşzamanlı artışlar için artışları sağlayacak olan personellere uyguladıkları şiddetli ve stresli kota istekleri olarak tanımlanabilir (Özbek, 2022, s. 3). Günümüzde bilhassa banka personelleri üzerinde ciddi baskı unsuru doğuran satış hedefleri uygulanmaktadır. Süreç içerisinde bu hedefler artmakta yapılan veya gerçekleştirilen hedefler katlanarak artmaktadır.

Bankacılık faaliyetlerinde sunulan ürün ve hizmetlerin çeşitliliğinin artması, banka yönetiminin de personele verdikleri hedeflerin de artmasını meydana getirmektedir. Hedef yüksekliği ile baskı arasında da paralellik söz konusu olup hedef yüksekse baskının da yüksek olmasını zemin hazırlamaktadır (Bakan, vd, 2015, s. 161). Torlak (2003, s. 66)'e göre satış ve pazarlama faaliyetlerini yürüten personel üzerinde hedef baskısı oluşmasına neden olan çeşitli sebepler vardır. Bunlar;

- Satış hedefi veren birimlerin veya bölge müdürlüğünün zorlamaları,
- Satış hedeflerinin tutma gerekliliği,
- Prim almaya hak kazanma isteği,
- Rekabet etme, terfi alma,
- Kariyer hedeflerine ulaşma isteği.

### 2.4. Hedef Baskısı ve Bankacılıkta Hedef Baskısı Üzerine Yapılan Çalışmalar

Daniel (2017) içsel pazarlamanın çalışan performansına etkisini incelediği çalışmasında, Etiyopya'da bulunan bankaların faaliyetlerini incelemiştir. İnceleme sonucunda, bankaların en önemli müşterilerinden biri iç müşteriler olduğu (personeller) ve bu müşterilerin hissetmiş oldukları baskının performans gerçekleşmesine olumsuz etki edebileceğini savunmuştur. Çalışanlar yaptıkları işten dolayı şikâyet eder duruma gelirlerse pazarlama ve satış faaliyetleri beklentiden uzak bir noktaya varacağını belirtmiştir.

Soygür (2018) çalışmasında, bankalarda pazarlama ve satış birimlerinde çalışan personellerin üzerindeki hedef baskısının sonuçlarını belirlemek amacıyla gerçekleştirdiği araştırmasında hedef baskısındaki artış tükenmişlik düzeyini pozitif yönde etkilediği, hedef



baskısı ile iş stresi arasında nedensellik bulsa da ilişkinin yönünün tam tersi azalmakta olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Ataman ve Oğrak (2019), hedef baskısının demografik özelliklere göre değişiklik gösterip göstermediğini inceledikleri çalışmalarında Van ilinde hizmet vermekte olan bankalarda çalışan 320 personel ile gerçekleştirdiği çalışmada, katılımcıların görev yapmış olduğu pozisyon ile hedef baskısı arasında anlamlı bir farklılığı saptamış, yaş, cinsiyet, medeni durum, hizmet süresi değişkenleri ile hedef baskısı arasında anlamlı bir farklılık saptayamamıştır.

Özbek (2022) hedef baskısı ve haset duygusunun satış elemanının tükenmişliğine etkisini incelemiştir. Araştırmada kamu, özel ve katılım bankalarında çalışan 283 personele çevrimiçi yöntem ile toplamış topladığı verileri kullanarak gerçekleştirmiş ve araştırma sonucunda hedef baskısı ve haset duygusunun satış personelinin tükenmişliğini pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir.

## 2.5. Stres Kavramı

Stres, günlük hayatta ve çalışma hayatında bireylerin çok sık karşılaştığı bir kavramdır. Stres, bireylerin sağlık ve huzurunu tehdit eden bir uyarı işareti olarak algılanan ve bu nedenle yeterince ele alınmayan durumlara karşı ortaya çıkan belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkileri ifade eder (Örücü ve Demir, 2010, s. 60). Diğer bir tanıma göre stresi “bireyin üzerindeki özel fiziksel veya psikolojik talepler ya da herhangi bir dış etken, durum veya eylem sonucu olan ve niteliksel veya psikolojik süreçle ortaya çıkan uyum tepkisidir” (Aktaş ve Aktaş, 1992, s. 154). Başka bir tanıma göre ise stres, Stres, bireyin duygusal, bilişsel veya fiziksel koşullarında, kendisi dışındaki olaylarla baş etme kapasitesini tehdit eden gerilim durumudur (Öztürk, 1994, s. 114).

Stresi ilk olarak tanımlayan ve konun öncüsü sayılanlardan olan Hans Selye’ye göre ise stres, “insan vücudunun herhangi bir duruma karşı verdiği istemsiz tepkidir” (Özkalp, 1989, s. 144). Bu tepki her zaman aynı olmasına rağmen uyarana karşı farklı biçimlerde etkisini göstermektedir. Kişinin arzu ve isteklerini karşılamada elde edeceği sonucun belirsiz ve önemli olduğunu algılamadığı dinamik bir durumudur (Robbins ve Judge, 2013, s. 78).

Stres, tecrübelerle kişisel beklentiler arasında kabul edilmeyen eşitsizliğe karşı fiziksel ve çevresel tepkilerin toplamı olarak tanımlanabilir (Korkmaz, 2019, s. 77). Bu tanımla stres hem fiziksel hem de zihinsel bileşenleri içeren bir cevaptır.

Stres dış dünyadan gelen baskıya verilen tepkilerin sonucu oluşan durum olduğundan stresin evrensel olarak kabul edilen bir tanımını yapmak mümkün değildir (Korkmaz, 2019, s. 78). Çünkü bireylerin strese karşı vermiş olduğu tepkiler öznedir. Bir kişi için stres oluşturan nedenler diğeri için sorun teşkil etmediği gibi zevkli de olabilir.

Kişinin yaşadığı ve içinde yaşamak zorunda olduğu çevredeki değişimlerden az veya çok etkilenmesi sonucu stres meydana gelmektedir (Erkmen ve Çetin, 2008, s. 232). Bireyler birçok stres kaynağı ile karşılaşabilmektedir. Bunlar:

- Çevre; ailevi sorunlar, sıradanlık, ekonomik sorunlar
- Sosyo-kültürel durum; kentte yaşama ve ulaşım sorunları, teknolojiye yaşanan gelişmeler
- Kişinin kendisi, cinsiyeti, duygusal durumu, etnik kökeni, dini



- Kişinin ilişkileri, karşılaştığı zorluklar, hayata karşı duruşu
- Duygusallık, incinme, olumsuzluklar karşısındaki tutum, başarı arzusu
- Sosyal hayat, iklim, kalıtım, (Çetinkaya, 2006, s. 24)

## 2.6. İş Stresi

İnsanların çalışma hayatlarının çoğunu geçirdikleri iş yerlerinin ve çalışma ortamının kişiler üzerinde büyük bir etkisi vardır. Kişinin günlük çalışma aktivitelerinin büyük çoğunluğunu geçirdiği çalışma ortamı ve burada yaşanılanlar kişinin stres düzeyinde önemli bir etkiye sahiptir (Nabiyeva, 2021, s. 53). Çalışma hayatında yaşanan stresin sonucu olarak iş görenlerde fiziksel ve ruhsal çöküntü meydana gelmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003, s. 109). İş stresi çalışan ile etrafındakiler arasında yaşanan etkileşim sonucu ortaya çıkan olumsuzluk durumu olarak tanımlanabilir. Bu tanıma göre çevrenin çalışan üzerindeki kurmuş olduğu baskı, çalışanın yeterliliği arasında uyumsuzluğun bulunması çalışanın iş stresi yaşamamasına sebep olur (Efeoğlu, 2006, s. 22). Gill vd. göre (2006) İş stresi, bireyin verimliliğini ve etkinliğini mental bütünlüğünü ve üretkenliğini doğrudan etkileyen zihinsel ve fiziksel bir durumdur (Gill, vd. 2006, s. 471). Stres, kişinin sahip olduğu kaynaklarla çevresinin taleplerine göstermiş olduğu istemsiz tepkidir. Yani, bireyin sahip olduğu kaynaklar, talebin stres kaynağı olup olmadığını belirlemede kilit bir faktördür (Taris, vd. 2001, s. 304). Parker'a göre (2007) iş stresi, bireyin yeteneklerinin işin gerektirdikleri, kaynak ve ihtiyaçları arasındaki uyumsuzluğun ortaya çıktığı duygusal ve fiziksel zararları olan tepkiler olarak tanımlamıştır. Yani iş stresi sağlık sorunlarına hatta iş kazalarının yaşanmasına bile sebep olabilir (Parker, 2007, s. 33). Turunç ve Çelik'e göre (2010) çalışma ortamında iş görenlerin yaşadıkları stres, iş stresi olarak tanımlanmakta ve kişilerin kendilerine, işin gerektirdiklerine, çalışmaya hayatı dışındaki faktörlerin etkisi ile yaşadıkları stresin düzeyi etkisini de değiştirmektedir (Turunç ve Çelik, 2010, s. 190).

Tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere stres, insanın ilişki içerisinde olduğu çevresinden kaynaklanan etkiye göstermiş olduğu tepkidir. Bu tepki fiziksel olabileceği gibi duygusal da olabilir. Yani stres her çalışanda iş hayatına farklılaşabilmektedir (Ardıç vd., 2022, s. 332) Çalışma hayatının kaçınılmaz bir olgusu olan stres modern toplumlarda yaşanılan bir kavramlardan biri olmakla beraber yeni bir olgu değildir. Erken dönemlerde doğa şartları ve hayatta kalma mücadelesi stres sebebi iken günümüzde sosyal, ekonomik ve politik etmenler stres kaynaklarının başlıca sebeplerini oluşturmaktadır. Stres ile birlikte çalışma hayatına devam eden birey stres seviyesinin artmasıyla birlikte, iş kazalarında artış, işe yabancılaşma, diğere çalışanlara sataşma ve iş- aile sorunlara neden olabilmektedir. Stresin dozu hafif seyrediyorsa kişiler ve kurum üzerinde olumlu etkiye sahipken, stres seviyesinin yükselmesi hem kişisel hem de kurumsal anlamda istenmeyen etkilerin ortaya çıkmasına sebep olabilir (Şahin ve Bedük, 2019, s. 1450).

Rekabetin yoğun olarak yaşandığı bankacılık faaliyeti yürütülen kurumlarda stres, en büyük sorunlardan biridir. Stresin nedenleri oldukça değişkendir. Bankacılıkta stresin sebeplerinden bazıları aşırı iş yükü, çalışanın iş güvencesinin olmaması, ödüllendirmelerin şeffaf bir şekilde belirlenmemesi, uyumsuz yönetici ile çalışma örnek olarak verilebilir.



## 2.7. İş Stresi ve Bankacılıkta İş Stresi Üzerine Yapılan Çalışmalar

Özaydın ve Özdemir (2014) çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerine etkilerini inceledikleri çalışmalarında, iş tatmininden uzaklaşan çalışanın stres ve iş aile çatışması gibi olumsuz sonuçlarının olabileceği sonuçlarına ulaşmıştır.

Bakan vd. (2015) yaptıkları araştırmalarında bankacılıkta mesai, hedef ve güven gibi faktörlerin performans ve mobbing üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda ödüllendirmelerin ve baskıdan vazgeçen bir yönetimin stresi azaltacağı ve performansı arttıracacağı sonucuna varmışlardır.

Erkan (2017) kamu ve özel bankalarda çalışan banka kadın çalışanlarının cam tavan algıları ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye çalışmışlardır. Araştırma sonucunda özel bankada görev yapana kadın çalışanların kamu bankası çalışanlarına göre daha fazla stres yaşadıklarını ortaya koymuşlardır.

Karapınar (2017), katılım bankası çalışanlarının stres düzeyleri ile performansları arasındaki ilişki belirlemeye çalışmıştır. Araştırma sonucunda saatlerinin yoğun olduğu, stresin yüksek, emir komuta zincirinin katı uygulandığı, hedeflerin aylık- üç aylık- altı aylık verildiği, işten çıkarılma riskinin yüksek olduğu bankacılık sektöründe, banka sektörünün de yaşanan yoğun rekabet ortamının da banka çalışanları üzerinde strese yol açtığını belirlemişlerdir. Ayrıca banka çalışanlarının yaşadıkları stresin verimliliğin azalmasına ve iş gücü devir hızının yükselmesine sebep olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Önbiçak vd. (2019) yaptıkları araştırma sonucunda iş stresine yol açan en önemli kaynakların hedef baskısı, iş yükü, yönetici unsurları olduğunu saptamışlardır. Ayrıca ücret ve yan ödemelerle birlikte ödül ve yönetici davranışının çalışanların iş tatminini etkilediğini belirlemişlerdir.



## 3. Yöntem

### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmada, hedef baskısının iş stresi üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Günümüz bankacılık sektörü ekonomik sistemin en önemli öğelerinden birisini oluşturmaktadır. Rekabetin yoğun olarak yaşandığı bankacılık sektörü, en stresli sektörlerden birisi olarak kabul edilmektedir (Bakan vd., 2015, s. 161). Bu nedenle sektördeki çalışanların stres düzeylerini etkileyen faktörler önem arz etmektedir. Bankacılık sektörünün stresli olmasını beraberinde getiren çok sayıda faktör söz konusudur. Ancak sektöre has faktörlerin en önemlilerinden birisi bankalar tarafından kullanılan hedef baskısıdır (Bayarçelik vd, 2019, s. 506). Banka şube çalışanları hedef baskını en çok yaşayan çalışan grubunu oluşturmaktadır (Ataman vd, 2021, s. 397). Dolayısıyla hedef baskısı ile iş stresi arasındaki ilişki büyük önem arz etmektedir.

### 3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışma Tokat ili ve ilçelerinde faaliyet gösteren kamu, özel ve katılım bankalarının personelleri ile gerçekleştirilmiştir. Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankalar Birliği verilerine göre Tokat Merkez ve İlçelerinde 5 tanesi Katılım bankası olmak üzere toplam 16 farklı bankanın 56 adet şubesi bulunmaktadır. 2021 yılı itibarıyla Tokat ilinde Türkiye Bankalar Birliği verilerine göre farklı 11 bankada toplam 615 personel çalışmaktadır. Türkiye Katılım Bankalar Birliği çalışan personel bilgisi verisini

yayınlanmadığı için ilgili veriye ulaşılamamıştır. Bu çalışmada ulaşılan sonuçlar diğer şehirlerde yapılacak olan araştırmalara örnek teşkil etmektedir. Bu çalışmada hedef baskının iş stresi üzerine etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Dolayısıyla banka personellerinin tutum ve davranışlarının bu konular ile sınırlı olduğu kabul edilmektedir.

### 3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın amacı doğrultusunda öncelikle araştırmanın modeli ve hipotezleri kurulmuştur. Devamında banka çalışanlarından elde edilen verilere ait geçerlilik ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Daha sonra elde edilen veriler kullanılarak değişkenler arasındaki ilişkiyi tespit edebilmek amacıyla regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

#### 3.3.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evreni kapsamında 650 kişiye online anket çalışmasının uygulanması planlanmıştır. Araştırmada örneklem alınmamış olup tüm banka personellerine ulaşılmaya çabalanmıştır. Toplam 360 banka personeline ulaşılarak evrenin %55,4'üne erişim sağlanmıştır. Anket çalışmasını gerçekleştirmek amacıyla Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi 20.07.2022 karar tarihli, 10 oturum no.lu, 01-46 sayılı kararla Etik Kurul Onayı alınmıştır (EK 3).

Banka çalışanlarının demografik değişkenleri, frekans değerleri ve yüzdelik oranları detaylı olarak gösterilmektedir. Ankete katılan banka çalışanlarının erkek çalışan sayısının 192 (%55) ve kadın çalışan sayısının 160 (%45) olduğu görülmektedir. Bu durumda banka çalışanlarının az bir çoğunlukla erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Çalışanlar arasında yaş aralığının 31-40 yaş arası personelden 220 (%62) oluştuğunu, medeni durumlarının çoğunun 269 (%76,4) evli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim durumlarının büyük bir kısmının 277 (%78,7) lisans mezunlarından oluştuğu, kaç yıldır banka sektöründe çalışıldığı sorulduğunda 208 (%59,1) ile on yıl ve üzerinde çalıştığı, çalışılan birim çoğunluğunu 237 (%67, 3) satış pazarlama biriminin oluşturduğu görülmüştür. Çalışılan pozisyon çoğunluğunu 145 (%41,2) yetkili ünvanının oluşturduğu, kendinizi hangi gelir düzeyinde görüyorsunuz çoğunluğun 241 (%68,5) ile orta gelir düzeyinde gördüğünü, çalıştığınız banka türü nedir sorusuna ise çoğunluğun 219 (%62,2) ile kamu bankasında sırasıyla, özel sermayeli banka 123 (%34,9) ve son olarak 10 (%2,8) ile katılım bankasında çalıştığı belirlenmiştir.



Tablo 1

## Çalışanların Demografik Bilgileri

Değişkenler	Alt Gruplar	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet?	Erkek	192	55
	Kadın	160	45
Yaş?	20 - 30 Yaş	42	12
	31 - 40 Yaş	220	62
	41 - 58 Yaş	90	26
Medeni Durum?	Evli	269	76,4
	Bekar	83	23,6
Eğitim Durumu?	Lise ve Altı	15	4,3
	Ön Lisans	19	5,4
	Lisans	277	78,7
	Lisansüstü	41	11,6
Kaç yıldır bankacılık sektöründesiniz?	1-5 Yıl	43	12,2
	6-10 Yıl	101	28,7
	10 Yıl ve Üstü	208	59,1
Çalıştığınız Birim?	Satış Pazarlama	237	67,4
	Operasyon Grubu	85	24,1
	Sigorta	19	5,4
	Diğer	5	1,4
	Yönetim	6	1,7
Bulduğunuz Pozisyon?	Memur	51	14,5
	Yetkili	145	41,2
	Uzman	49	13,9
	Müdür Yardımcısı	64	18,2
	Müdür	21	6
Gelir Düzeyi?	Diğer	20	5,7
	Yönetmen	2	0,5
	Düşük	87	24,7
Banka Türü?	Orta	241	68,5
	Yüksek	24	6,8
	Özel	123	34,9
Banka Türü?	Kamu	219	62,3
	Katılım	10	2,8
	<b>Toplam</b>	<b>352</b>	<b>100</b>

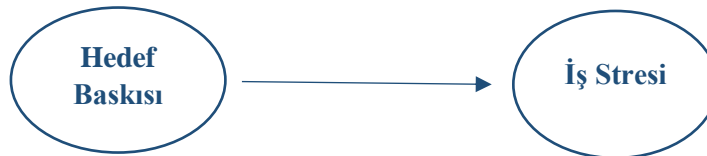


## 3.3.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Araştırmanın modeli aşağıdaki gibi ifade edilmiştir.

Şekil 1

## Çalışmanın Modeli



Modelde banka çalışanlarının hissetmiş oldukları hedef baskısının iş stresi üzerine etkisi değerlendirilecektir. Bu kapsamda araştırmanın hipotezi oluşturulmuş ve aşağıda verilmiştir.

H1: Çalışanların algıladıkları hedef baskısı, iş stresi algılarını anlamlı ve pozitif yönlü etkiler.



H2: Çalışanların demografik özellikleri algıladıkları hedef baskıları üzerinde anlamlı bir fark oluşturmaktadır.

H3: Çalışanların demografik özellikleri algıladıkları iş stresi üzerinde anlamlı bir fark oluşturmaktadır.

Bir numaralı hipotez (H1), çalışanların hissettiği hedef baskısının iş stresi düzeylerini artıracaklarını öngörmektedir. Yani, hedef baskısı hissi arttıkça iş stresi de artmaktadır. İki numaralı hipotez (H2), çalışanların demografik özelliklerinin (örneğin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu vb.) hedef baskısı algılarında anlamlı farklılıklar oluşturacağını öngörmektedir. Yani, farklı demografik özelliklere sahip çalışanlar arasında hedef baskısı algısında farklılıklar bulunabilir. Üç numaralı hipotez (H3), çalışanların demografik özelliklerinin iş stresi algılarında anlamlı farklılıklar oluşturacağını öngörmektedir. Yani, farklı demografik özelliklere sahip çalışanlar arasında iş stresi algısında farklılıklar bulunabilir.

Bu hipotezler, araştırmanın temel önermelerini ve incelenmek istenen ilişkileri ifade etmektedir. Araştırma sürecinde, bu hipotezlerin test edilmesi ve sonuçların analiz edilmesi amaçlanmaktadır.

### 3.3.3. Veri Toplama Sürecinde Kullanılan Araçlar ve Yöntemler

Araştırmada kullanılan veri, banka çalışanlarından anket yöntemi ile elde edilmiştir. Araştırma için oluşturulan anket formu demografik soruların olduğu birinci bölüm ile iki temel değişkenin sırasıyla yer aldığı hedef baskısı ölçeği, iş stresi ölçeği bölümlerinden oluşmaktadır. Anket formunda katılımcıların demografik bilgilerini elde etmeye yönelik hazırlanan cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, kaç yıldır bankacılık sektöründe olduğu, bankada çalıştıkları birim, buldukları pozisyon, gelir düzeyi ve çalıştıkları banka türünü içeren 9 soru yer almaktadır. Anket çalışması sonucu elde edilen veriler SPSS paket programı ile analiz edilmiştir.



#### 3.3.3.1. Hedef Baskısı Ölçeği

Hedef baskısı ölçeği Soygür (2018) tarafından geliştirilerek çalışmalarda kullanılmaya başlanmıştır. Ölçek, bankacıların hedef baskısına yönelik ifadelerin kendi duygu ve düşüncelerini yansıtmayı amaçlayan 8 ifadeden oluşmaktadır. Beşli likert tipinde hazırlanan ifadeler 1 Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum arasında değişmektedir.

#### 3.3.3.2. İş Stresi Ölçeği

Araştırmada House ve Rizzo tarafından (1972) yılında geliştirilen iş stresi ölçeği kullanılmıştır (Efeoğlu, 2006, s. 70). Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması Efeoğlu (2006) tarafından yapılmıştır. Ölçekte 7 ifade bulunmaktadır. Beşli likert tipinde hazırlanan ölçek ifadeleri 1 Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum arasında değişmektedir.

### 3.3.4. Verilerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Bu bölümde elde edilen verilerin kullanılabilir olduklarını belirleyebilmek amacıyla uygulanan geçerlilik analizi ile güvenilirlik analizi bulgularına yer verilmiştir.

### 3.3.4.1. Faktör Analizi Sonuçları

Tabloda ölçeklerin geçerliliğinin test edilmesi için keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, hedef baskısı ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,937, iş stresi ölçeğinin örneklem yeterliliği 0,924 olarak belirlenmiştir. Bartlett's testi sonuçları da  $p = 0,000$  ve anlamlıdır ( $p < 0,05$ ). Tablo 2'de hedef baskısı boyutları ve faktör yükleri bulunmaktadır.

**Tablo 2**

*Hedef Baskısı Boyutları ve Faktör Yükleri*

Ölçek	Boyutlar
<b>Hedef Baskısı</b>	<b>1</b>
HB7	0,884
HB2	0,883
HB1	0,869
HB4	0,852
HB8	0,848
HB6	0,846
HB3	0,845
HB 5	0,827

Hedef baskısı faktör analizi sonuçları, hedef baskısı ölçeğinin faktör yüklerinin kabul edilebilir seviyede olduğunu göstermiş ve ölçeğin birinci boyut üzerinde homojen bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymuştur. Tablo 3 'de iş stresi boyutları ve faktör yükleri yer almaktadır.

**Tablo 3**

*İş Stresi Boyutları ve Faktör Yükleri*

Ölçek	Boyutlar
<b>İş Stresi</b>	<b>1</b>
İŞ 3	0,902
İŞ 2	0,886
İŞ 5	0,859
İŞ 4	0,854
İŞ 6	0,836
İŞ 1	0,831
İŞ 7	0,819

İş stresi faktör analizi sonuçları, iş stresi ölçeğinin faktör yüklerinin uygun seviyede olduğunu göstermiş ve ölçeğin tek bir boyutta homojen bir yapı sergilediği saptanmıştır. Tablo 4'de geçerlilik analizi doğrulayıcı faktör analizi sonuçları bulunmaktadır.

**Tablo 4**

*Doğrulayıcı Faktör Analizi*

Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum	Model İndeksleri
CMIN	Minimum	270,433
DF	-	86
$\chi^2 / df$	$X^2/DF \leq 5$	3,145
GFI	$0,90 \leq GFI < 0,95$	,904
TLI (NNFI)	$0,85 \leq NNFI < 0,90$	,955
IFI	$0,90 \leq IFI < 0,95$	,963
CFI	$0,90 \leq CFI < 0,95$	,963
RMSEA	$0,05 < RMSEA < 0,08$	,078
RMR	$0,05 \leq RMR \leq 0,08$	,056

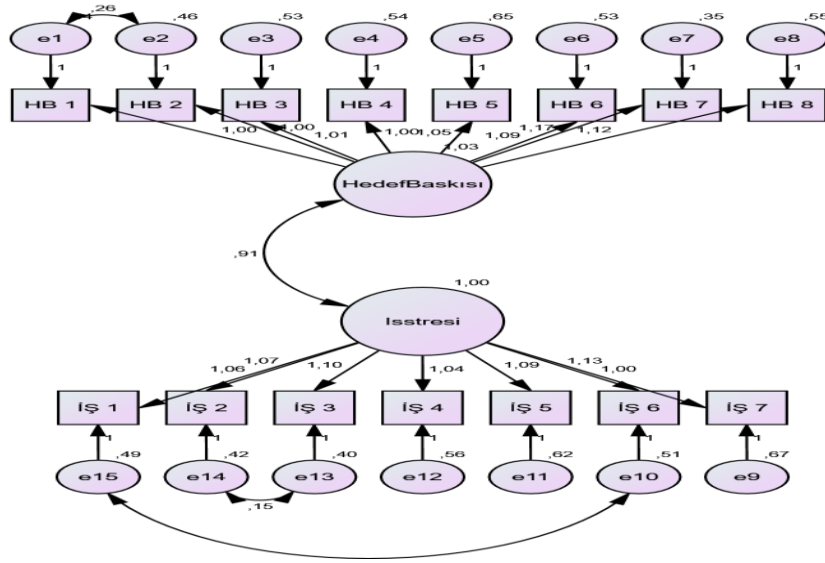


Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre 5'li Likert ölçeğinde 360 banka çalışanından toplanan verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Hedef baskısı ölçeği ile iş stresi ölçeği değişkenlerinden oluşan ölçüm modeli test edilmiştir. Verilen uyum ölçütlerine göre, modelin kabul edilebilir uyuma sahip olduğu değerlendirilebilir.  $\chi^2/df$  değeri 3,145 olduğu için kabul edilebilir uyum sınırları içerisinde. GFI değeri 0,904 ile kabul edilebilir, TLI (NNFI) 0,955 değeriyle iyi uyum, IFI ve CFI, 963 değerleri de iyi uyum sınırları içerisinde. RMSEA ve RMR değerleri de kabul edilebilir uyum aralıklarında bulunmaktadır.

Bu değerlendirme sonucunda, araştırmanın modelinin verilere uyum sağladığı ve kabul edilebilir bir uyuma sahip olduğu söylenebilir.

## Şekil 2

### Ölçüm Modeli



Yukarıda yapılan analiz sonuçlarına göre elde edilen uyum indekslerinin eşik değerleriyle uyumlu bir seviyede olması, modelin veri ile tutarlı ve kabul edilebilir bir uyum sergilediğine işaret etmektedir.

### 3.3.4.2. Güvenilirlik Analizi Bulguları

Hedef baskısı ölçeği ve iş stresi ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi bulguları Tablo 5'de özetlenmiştir.

**Tablo 5**

#### Güvenilirlik Analizi Bulguları

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alfa
Hedef Baskısı	8	0.948
İş Stresi	7	0.937

Araştırmanın güvenilirlik analizi, Cronbach'ın Alfa yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Cronbach'ın Alfa değeri ölçeklerde 0.70 ve üzeri olduğunda güvenilir olarak kabul edilmekte olup, bu çalışmada kullanılan ölçeklerin yüksek güvenilirlik düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Cronbach, 1951). Anket formundaki ölçme araçlarının maddeleri için normal dağılım varsayımının karşılanıp karşılanmadığını



değerlendirmek amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi ve Barlett testi uygulanmış, ayrıca ölçeklerin faktör yükleri ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Örneklem yeterlilik testi sonuçları Tablo 6' da sunulmuştur.

**Tablo 6**

*KMO ve Bartlett's Testi Tablosu*

		Hedef Baskısı	İş Stresi
<b>Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)</b>		0,937	0,924
<b>Bartlett's Küresellik Testi</b>	X <sup>2</sup>	2448,967	1998,737
	df	28	21
	Sig.	0,000	0,000

Analiz sonuçlarına göre, Hedef Baskısı ve İş Stresi ölçekleri için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerleri sırasıyla 0,937 ve 0,924 olarak elde edilmiştir. Bu değerler, faktör analizi için uygun bir veri setine işaret etmektedir. Ayrıca, Barlett Küresellik Testi'nde elde edilen X<sup>2</sup> (Chi-Square) değerleri sırasıyla 2448,967 ve 1998,737 olarak bulunmuştur. Her iki ölçüm aracı için de Bartlett's Küresellik Testi sonuçları anlamlıdır ( $p < 0,05$ ), yani ölçeklerin faktör analizine uygun olduklarını göstermektedir. Bu bulgular, analizin güvenilir ve geçerli olduğunu desteklemektedir.

### 3.4. Bulgular

Çalışmanın bulguları kapsamında, banka çalışanlarının demografik özellikleri incelenmiş, elde edilen verilerin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri gerçekleştirilmiş, doğrulayıcı faktör analizi ile veri yapısının doğrulanması amaçlanmış, güvenilirlik analizi sonuçları değerlendirilmiş, hipotez testleri incelenmiş ve ayrıca regresyon analizleri uygulanmıştır.



#### 3.4.1. Algılanan Hedef Baskısı ve İş Stresi Değişkenlerine İlişkin Fark Analizi Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın değişkenleri üzerinde demografik değişkenlerin anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığı tespit edilmiştir. Değişkenler üzerinde anlamlı fark tespit edilmeyen demografik değişkenlere yer verilmemiştir.

##### 3.4.1.1. Araştırmaya Katılanların Algıladıkları İş Streslerinin Çalışma Sürelerine Göre Fark Analizi Bulguları

Araştırmaya katılan katılımcıların iş streslerinin çalışma sürelerine göre farklılık gösterip göstermediklerini belirleyebilmek amacıyla tek yönlü varyans analizi testi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 7 de özetlenmiştir.

**Tablo 7**

*Tek Yönlü Varyans Analizi*

	Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	P
<b>Gruplar Arası</b>	8,683	2	4,342	3,609	0,028
<b>Grup İçi</b>	419,817	349	1,203		
<b>Toplam</b>	428,500	351			

Anova testi sonuçları çalışma süresinin iş stresi üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğunu göstermektedir. Hangi çalışma süreleri arasında anlamlı fark olduğunu belirlemek için Scheffe testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 8 de özetlenmiştir.

**Tablo 8***Çalışma Süresinin İş Stresi Üzerinde Farklılık Oluşturduğunu Belirlemeye Yönelik Scheffe Testi*

(I) Kaç yıldır bankacılık sektöründesiniz?	(J) Kaç yıldır bankacılık sektöründesiniz?	Ortalama Farkı	Standart Hata	P
1-5 Yıl	6- 10 Yıl	-,44308	,19971	0,087
	10 Yıl Üstü	-,49094*	,18373	0,029
6- 10 Yıl	1-5 Yıl	,44308	,19971	0,087
	10 Yıl Üstü	-,04787	,13302	0,937
10 Yıl Üstü	1-5 Yıl	,49094*	,18373	0,029
	6- 10 Yıl	,04787	,13302	0,937

Bu sonuçlara göre, çalışma süresi banka çalışanlarının iş stresi düzeylerinde farklılıklara neden olmaktadır. Özellikle 1-5 yıl çalışma süresine sahip olanlar ile diğer gruplar arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.

### 3.4.1.2. Araştırmaya Katılanların Çalıştıkları Banka Türlerine Göre Fark Analizi Bulguları

Araştırmaya katılanların algıladıkları hedef baskılarının çalıştıkları banka türüne göre farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek amacıyla tek yönlü varyans analizi testi yapılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 9 da özetlenmiştir.

**Tablo 9***Araştırmaya Katılanların Çalıştıkları Banka Türlerine Göre Fark Analizine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi*

	Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	P
<b>Gruplar Arası</b>	17,720	2	8,860	7,526	0,001
<b>Grup İçi</b>	410,854	349	1,177		
<b>Toplam</b>	428,574	351			

Anova testi sonuçları çalışılan banka türünün hedef baskısı üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğunu göstermektedir. Hangi banka türleri ile algılanan hedef baskısı üzerinde anlamlı fark olduğunu belirlemek için Scheffe testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 10 da özetlenmiştir.

**Tablo 10***Banka Türleri ile Algılanan Hedef Baskısı Üzerinde Anlamlı Fark Olduğunu Belirlemeye İlişkin Scheffe Testi*

(I) Çalıştığınız banka türü nedir?	(J) Çalıştığınız banka türü nedir?	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	P
Özel	Kamu	,27053	,12226	0,088
	Katılım	1,28252*	,35678	0,002
Kamu	Özel	-,27053	,12226	0,088
	Katılım	1,01199*	,35085	0,016
Katılım	Özel	-1,28252*	,35678	0,002
	Kamu	-1,01199*	,35085	0,016

Sonuçlara göre, banka türleri arasında algılanan hedef baskısı düzeyinde anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Özel bankada çalışanlar ile kamu bankasında çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür (p=0,088). Özel bankada çalışanlar ile katılım bankasında çalışanlar arasında da anlamlı bir farklılık bulunmuştur (p=0,002). Kamu



bankasında çalışanlar ile katılım bankasında çalışanlar arasında da anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ( $p=0,016$ ).

**Tablo 11**

*Banka Türünün Algılanan Stres Üzerinde Farklılık Oluşturduğunu Belirlemeye Yönelik Anova Testi*

	Kareler Toplamı	S.D.	Kareler Ortalaması	F	P
Gruplar Arası	20,893	2	10,446	8,944	0,000
Grup İçi	407,608	349	1,168		
<b>Toplam</b>	<b>428,500</b>	<b>351</b>			

Sonuçlara göre, gruplar arasında çalışanların algıladıkları algılanan iş stresi düzeyi açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Gruplar arası F değeri 8,944 olarak hesaplanmıştır ve p değeri 0,000'den küçüktür. Bu sonuçlar, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir. Banka türleri arasındaki anlamlı farklılığı belirleyebilmek amacıyla Scheffe testi uygulanmıştır. Sonuçlar Tablo 12 de özetlenmiştir.

**Tablo 12**

*Banka Türleri Arasındaki Anlamlı Farklılığı Belirleyebilmeye İlişkin Scheffe Testi*

(I) Çalıştığınız banka türü nedir?	(J) Çalıştığınız banka türü nedir?	Ortalama Farkı (I-J)	Standart Hata	P
Özel	Kamu	,29781	,12177	0,052
	Katılım	1,38711*	,35537	0,001
Kamu	Özel	-,29781	,12177	0,052
	Katılım	1,08930*	,34947	0,008
Katılım	Özel	-1,38711*	,35537	0,001
	Kamu	-1,08930*	,34947	0,008



Sonuçlara göre, banka türleri arasında çalışanların algıladıkları iş stresi düzeyinde anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Özel bankada çalışanlar ile kamu bankasında çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ( $p=0,052$ ). Özel bankada çalışanlar ile katılım bankasında çalışanlar arasında da anlamlı bir farklılık bulunmuştur ( $p=0,001$ ). Kamu bankasında çalışanlar ile katılım bankasında çalışanlar arasında da anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür ( $p=0,008$ ).

Bu sonuçlara göre, çalışanların çalıştıkları banka türü iş stresi düzeyleri üzerinde farklılıklara neden olmaktadır. Özel bankada çalışanlar, kamu bankasında çalışanlara göre daha yüksek iş stresi düzeyine sahiptir. Ayrıca, katılım bankasında çalışanlar kamu bankasında çalışanlara göre daha yüksek iş stresi düzeyine sahiptir. Uygulanan fark testleri analizleri sonuçlarına göre kurulan H2 ve H3 hipotezleri kısmen kabul edilmiştir.

### 3.4.2. Hipotez Testleri

Çalışmada elde edilen veriler ile oluşturulan hipotezler ışığında değişkenler arasında korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır.

### 3.4.2.1. Korelasyon Analizi

Çalışmadaki değişkenler arasındaki ilişkiyi ele alan korelasyon analizi uygulanmış ve aşağıdaki tabloda ifade edilmiştir.

**Tablo 13**

*Değişkenler Arası Korelasyon Analizi*

		Hedef Baskısı	İş Stresi
<b>Hedef Baskısı</b>	Pearson Correlation	1	
	Sig. (2-tailed)		
	N	352	
<b>İş Stresi</b>	Pearson Correlation	,824**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	352	352

Verilen Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre, anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Sonuçlara göre, hedef baskısı ile iş stresi arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Korelasyon katsayısı 0,824 olarak hesaplanmıştır ve p değeri 0,000'den küçüktür. Bu sonuçlar, hedef baskısının artmasıyla iş stresinin de arttığını göstermektedir.

### 3.4.2.2. Regresyon Analizi

Araştırmadaki değişkenlerin birbiri üzerindeki etkisinin ele alındığı regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Hedef baskısının iş stresi üzerindeki etkisinin değerlendirildiği basit regresyon analizi ile analiz edilmiştir ve aşağıdaki tabloda sırasıyla belirtilmiştir.

**Tablo 14**

*Hedef Baskısının İş Stresi Üzerindeki Etkisinin Basit Regresyon Analizi ile Testi*

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	$\beta$	t	p
İş Stresi	Hedef Baskısı	0,824	0,030	0,824	27,180	0,000
F= 738,745						
R <sup>2</sup> = 0,679						
Düzeltilmiş R <sup>2</sup> = 0,678						
Tahmini Std. Hata= 0,62735						
Anova(Anlamlılık)= 0,000						

**Not.** Bağımlı Değişken: İş Stresi, Bağımsız Değişken: Hedef Baskısı

Sonuçlara göre, hedef baskısı değişkeninin iş stresi üzerinde pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir. B katsayısı 0,824 olarak hesaplanmıştır, bu da hedef baskısının artmasıyla iş stresinin de arttığını göstermektedir. t değeri 27,180 ve p değeri 0,000'dir, bu da ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu gösterir. Ayrıca, regresyon modelinin genel uyumunu değerlendirmek için F değeri kullanılmıştır. F değeri 738,745 ve p değeri 0,000'dir, bu da regresyon modelinin genel olarak anlamlı olduğunu gösterir. R<sup>2</sup> değeri 0,679 ve düzeltilmiş R<sup>2</sup> değeri 0,678 olarak hesaplanmıştır, bu da modelin iş stresinin %67,9'unu açıkladığını ve iyi bir uyum sağladığını göstermektedir. Bu sonuçlar, hedef baskısının iş stresi üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ve regresyon modelinin iş stresi düzeylerini açıklamada etkili olduğunu göstermektedir. Bu sonuca göre H1 hipotezi desteklenmiştir (p < 0,05,  $\beta$  = 0,824).



**Tablo 15***Hipotez Testi Sonuçları*

Hipotezler	Sonuç
H1: Çalışanların algıladıkları hedef baskısı, iş stresi algılarını anlamlı ve pozitif yönlü etkiler.	Kabul
H2: Çalışanların demografik özellikleri algıladıkları hedef baskıları üzerinde anlamlı bir fark oluşturmaktadır	Kısmen Kabul Kısmen
H3: Çalışanların demografik özellikleri algıladıkları iş stresi üzerinde anlamlı fark oluşturmaktadır.	Kabul

Çalışmanın neticesinde, banka çalışanlarının iş stresi yaşamalarında hedef baskısının anlamlı ve pozitif etkilediği ortaya çıkarılmış olup, H1 hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların demografik özellikleri algıladıkları hedef baskıları üzerinde anlamlı bir fark oluşturduğu ortaya çıkarılmış olup, H2 hipotezi kabul edilmiştir. Çalışanların demografik özellikleri algıladıkları iş stresi üzerinde anlamlı fark oluşturduğu belirlenmiş olup, H3 hipotezi kabul edilmiştir.

#### 4. Sonuç ve Öneriler

Çalışmanın temel amacı algılanan hedef baskısının banka çalışanları üzerinde iş stresi oluşturup oluşturmadığını belirlemektir. Değişkenler arasında yapılan korelasyon ve regresyon testleri sonucunda algılanan hedef baskısı ile iş stresi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu kanıtlanmıştır. Araştırmanın bulgularının literatür ile uyumlu olduğu görülmektedir. Güney (2016)'in çalışmasında hedefler tuttukça, tutulan hedefin yerini daha yüksek hedefler aldığından personel üzerinde oluşan baskının iş stresi yaşamayı pozitif etkilediğini belirtmiştir. Daniel (2017) yaptığı çalışmada bankacılık sektöründe temel hedef hizmet kalitesini artırmak ve piyasada yetkin olmak olduğunu ortaya koymaktadır. Tatmini yüksek çalışana sahip olmak üretkenliği artıracağından stresin olmadığı ortamda organizasyonel hedeflere kolayca ulaşılabilir. Erkan (2017) yılında yapmış olduğu çalışmada hedef baskısı ile iş stres arasındaki bağlantıyı kamu bankası ile özel banka arasında farklılığa göre incelemiştir. Sonuç olarak özellikle özel bankada çalışan personellerin hedef baskısının artmasının iş stresi artışına sebep olacağı sonucuna varmıştır. Şahin ve Bedük (2019) yılında yaptıkları çalışmada artan iş yükü ve rekabet sebebiyle uygulanan hedef baskısının çalışanlar üzerinde yüksek düzeyde iş stresi yaşadığı sonucuna varmışlardır. Oğrak vd. (2019) yılında yapmış olduğu çalışma hedef baskısının demografik özelliklere göre farklılaşmadığını, çalışılan birim ve bulunulan unvan veya göreve göre hedef baskısının iş stresi üzerinde etkili olduğu sonucuna varmıştır.

Banka çalışanlarının hedef baskısı algılarının ve iş streslerinin demografik değişkenlere göre değişip değişmediği araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, kurulan H2 ve H3 hipotezleri kısmen desteklenmiştir. Banka çalışanlarının yaşadıkları iş stresinin çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek amacıyla tek yönlü varyans analizi testi yapılmış, analiz sonuçlarına göre çalışma süresinin iş stresi üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların algıladıkları hedef baskılarının çalıştıkları banka türüne göre farklılık gösterip göstermediğini belirleyebilmek amacıyla tek yönlü varyans analizi testi yapılmış, test





sonuçlarına göre çalışılan banka türünün hedef baskısı üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğu belirlenmiştir. Banka türleri ile algılanan hedef baskısı üzerinde anlamlı fark olduğunu belirlemek için Scheffe testi uygulanmış testi sonuçlarına göre, katılım bankası çalışanlarının hem özel hem de kamu bankası çalışanlarına göre hedef baskını daha az yaşadıkları anlaşılmıştır. Bu sonuç literatür ile kısmen uyuşmaktadır. Literatürde algılanan hedef baskısının banka türüne göre anlamlı bir farklılık oluşturmadığını belirleyen çeşitli araştırmalar söz konusudur (Filikci, 2023; Ataman vd., 2021). Banka türünün algılanan stres üzerinde farklılık oluşturduğunu belirlemeye yönelik anova testi yapılmış olup banka türleri arasındaki anlamlı farklılığı belirleyebilmek amacıyla Scheffe testi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre katılım bankası çalışanlarının hem kamu hem de özel sektör çalışanlarına göre daha düşük düzeyde stres algıladıkları ortaya çıkarılmıştır. Şahin (2019) özel sektör banka çalışanlarının kamu banka çalışanlarına göre daha fazla stres yaşadığını bulgulamıştır. Çalışma süreleri arasında anlamlı fark olduğunu belirlemek için Scheffe testi uygulanmış Scheffe testi sonuçlarına göre, 1- 5 yıl arası çalışma süresi olanların iş stresini 10 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olanlara göre daha az yaşadıkları belirlenmiştir. Şahin (2019) araştırmasın banka çalışanlarının görev sürelerinin iş stresleri üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Günümüzde bankalar müşteri sayısı ve pazar paylarını artırmaya yönelik ürünler geliştirmekte ve müşterilerinin dikkatini çekmeye yönelik kampanyalar düzenlemektedir. Rekabetin yoğun yaşandığı bankacılık sektöründe pazarlama ve satış karlılık için temel amaç haline gelmiştir. Pazarlama ve satış hedefleri de banka personeli için stres kaynağını oluşturmaktadır. Verilen hedefleri gerçekleştirmeye yönelik çalışan personel için de hedef baskısı da artmaktadır. Hedef baskısı banka personelinin iş stresi yaşamasına neden olan etmenlerden biri haline gelmiştir. Dolayısıyla araştırmanın sonuçları, banka çalışanlarının algıladıkları hedef baskısının olumsuz sonuçları olduğunu göstermektedir. Banka yöneticilerinin çalışanlar üzerindeki hedef baskısını azaltmaları önerilmektedir. Nitekim, Develi vd., (2022) araştırmalarında banka çalışanlarının iş streslerinin çalışanların bireysel farkındalıkları ile ilgili olmadığını bulgulamışlardır. Bu bulgudan hareketle bankaların banka çalışanlarının stres düzeylerini düşürmek için çeşitli çabalar göstermelerinin zorunlu olduğu söylenebilir. Bankacılık gibi gelişimin ve değişimin hızlı yaşandığı sektörde özellikle karar alma süreçlerinde paydaşlarının, çözüm ortaklarının, personelin ve müşterilerinin, sürece dahil edilmesi alınan kararların etkinliğini artıracaktır. Bilhassa karar alma sürecine dahil olan personel kendi etkisinin de bulunduğu süreci benimsemesi kolaylaşacağından üzerinde hissedeceği yük hafifleyecektir. Bu durum dolaylıda olsa birey üzerinde baskı unsuru oluşturmayacak çalışanlar da daha az strese maruz kalmasına yol açabilecektir. Ayrıca çalışanların stres düzeyini düşürebilecekleri çeşitli araçları geliştirmeleri, banka çalışanları üzerindeki olumsuz etkileri azaltabilecek sonuçları beraberinde getirmektedir.

Değişkenlere yönelik literatür, hedef baskısı ile iş stresi arasındaki pozitif ve anlamlı ilişkiyi doğrulamaktadır. Bu nedenle araştırma literatürü destekleyici olması açısından katkı sağlamıştır.

Bu araştırmada çeşitli sınırlılıklar söz konusudur. Homojen bir yapıya büründürmek için Tokat ili ve ilçelerinde faaliyet gösteren kamu, özel ve katılım bankalarının personelleri ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma 360 banka personeli ile yapılan anket çalışmasıyla sınırlı kaldığı belirtilebilir.



Bankacılıkta hedef baskısı üzerinde yapılacak daha geniş kapsamlı araştırmalarda araştırmacılar bölgesel ve ülkeler arası katılım sağlanmasıya yönelik stratejiler geliştirilebilir. Ayrıca hedef baskısı ile iş stresi arasındaki pozitif ilişki üzerinde düzenleyici rolü olabilecek örgüt kültürü, iş yeri arkadaşlığı, liderlik tarzları, kişilik özellikleri gibi değişkenlerin modele dahil edilmesi ile araştırma tekrarlanabilir. Ayrıca hedef baskısının oluşturduğu stresin banka çalışanları üzerindeki bireysel ve örgütsel sonuçları eklenerek oluşturulacak modeller literatüre katkı sağlayabilecektir.

### Kaynakça

- Aktaş, A. ve Aktaş, R.. (1992). İş Stresi, Verimlilik Dergisi, Milli Prodüktivite Yayınları, S: 2.
- Ardıç, M., Ünal, Ö., & Türktemiz, H. (2022). The effect of stress levels of nurses on performance during the COVID-19 pandemic: the mediating role of motivation. *Journal of Research in Nursing*, 27(4), 330-340.
- Ataman, S., Oğrak, A., & Ataman, F. (2021). Hedef Baskısı ve İş Tatmini İlişkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (52), 393-412.
- Austin, J.T. and Vancouver, J.B., Goal Constructs In Psychology: Structure, Process, And Content, *Psychological Bulletin*,(120), 1996.
- Bakan, İ., Erşahan, B., Sezer, B., & Sünbül, ř. (2015). Bankacılıkta Mesai, Hedef Ve Güven Olgularının Performans ve Mobbing Üzerindeki Etkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 159-172.
- Bayarçelik, E. B., Durmaz, B. V., & Gürlü, N. (2019). İş Stresi ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *İnsan ve İnsan*, 6(21), 493-523.
- Çetinkaya, Y. (2006). Kanser Hastalarına Bakım Verenlerde Stres, Stres Yaratan Durumlar ve Etkilerinin İncelenmesi, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Daniel, E. (2017). The Effect Of Internal Marketing On Employees Productivity: In Case Of Commercial Bank Of Ethiopia South Addis District (Doctoral Dissertation, St. Mary's University).
- Develi, A., Güğerçin, S. ve İplik, E. (2022). Bilinçli farkındalık ve örgütsel stres kaynakları: Banka çalışanları örneği. *Social sciences studies journal (SSSJournel)*, 3(5), 44-51.
- Efeoğlu, İ. E. 2006. "İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma" Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi Adana
- Ekinci, H. Ve Ekici, S. (2003) "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma", C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:27, No:1, 109-120.Ss.
- Erkan, G. K. (2017). Kamu ve Özel Bankalarda Çalışan Kadınların Cam Tavan Algılarının Stres Düzeylerine Etkisi. *International Periodical For The Languages, Literature And History Of Turkish Or Turkic*, 12(3), 341-354.
- Erkmen, N., & Çetin, M. Ç. (2008). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Bazı Değişkenlerle İlişkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 231-242.
- Filikci, C. (2023). Covid-19 salgın sürecinde banka çalışanlarının stres ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve demografik değişkenler açısından incelenmesi. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bankacılık Anabilim Dalı, Konya.
- Gill, A. S., Flaschner, A. B. and Shachar, M. (2006). "Mitigating Stress And Burnout By İmplementing Transformational-Leadership". *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 18(6): 469-481.
- Güney, A. (2016). Yeni Çalışma Paradigmalarında Banka Çalışanlarının İşe Karşı Tutumu. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 104-131.
- Karapınar, T. (2017). Stresin Çalışan Performansına Etkisi ve Türkiyedeki Bir Katılım Bankası Örneği (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Korkmaz, C. (2019). Öğretim Üyelerinin Akademik Unvanlarına Yönelik Algıları İle İş Stresi Arasındaki İlişkinin Analizi.



- Mavisu, H.. (2010). Bireysel Kariyer Planlamanın Aşamalarından Biri Olarak Hedef Belirleme ve Kariyer Başarısı İlişkisi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2010.
- Mumcu, A., Döven M.S. (2016) Etik iklim ve algılanan örgütsel adalet ilişkisi: Tokat ili bankacılık sektöründe bir araştırma - İş Ahlakı Dergisi,
- Nabiyeva, Günay, (2021) "Aile İşletmelerinin Kurumsallaşma Düzeyi ile İş Görenlerin Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkide İş Stresinin Rolü (Doktora Tezi)" Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Mayıs 2021
- Oğrak, A., Ataman, S., & Ataman, F. (2019). Bankacılık Sektöründe Hedef Baskısı Algısı: Van İlinde Faaliyet Gösteren Bankalar Üzerine Bir Uygulama. İktisad Dergisi , 5 (19), 259-267.
- Önbiçak, A. E., Kazançoğlu, İ., & Küçükaltan, B. (2019). İş Stresi, İş Tatmini, Örgütsel Kıvanç ve İşten Ayrılma Niyeti Etkileşiminin İş Performansı ile İlişkisi. Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, 14, 101-114.
- Örücü, E., ve Demir, B. (2010). Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 13(1).
- Özaydın, M. M., & Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. İşletme Araştırmaları Dergisi, 6(1), 251-281.
- Özbek, A. (2022). Hedef Baskısı ve Haset Duygusunun Satış Elemanının Tükenmişliğine Etkisi: Çorum İlinde Bankacılık Sektörüne Yönelik Bir Araştırma. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi
- Özkalp, E. (1989). Örgütlerde Stress. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 143-166.
- Öztürk, A. (1994) "İşletmelerde Stres ve Yönetimi: Performansa Etkisi Bakımından Analizler", Verimlilik Dergisi, Ss. 114-116-122.
- Parker, H. (2007). Stress Management. Delhi, Global Media.
- Robbins, S. P. Ve Judge, T. A. (2013). Örgütsel Davranış (İnci Erdem Çev.). Nobel, Ankara.
- Sekman, M. 2013. İş Dünyasının Yeni Sendromu: Hedef Baskısı. Kigem Nas, Z., & Murat, A. T. E. Ş. (2020). Mobbing'in Banka Çalışanlarının Performansı Üzerine Etkisi: Kayseri İli Örneği. *Pearson Journal*, 5(9), 363-390.
- Soygür, İ. C. (2018), Bankacılık Sektöründe Pazarlama ve Satış Yönlü Hedef Baskısının Banka Personeli Üzerindeki Etkisinin Analizi, Doktora Tezi, Isparta,
- Şahin, M. (2019), Tükenmişlik Duygusu ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı İşletme Bilim Dalı, Doktora Tezi
- Şahin, M., & Bedük, A. (2019). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Konya İlinde Bir Uygulama. In Ereğli International Science And Academic Congress (Vol. 9, No. 10, Pp. 153-161).
- Taris, T. W., Peeters, M. C., Le Blanc, P. M., Schreurs, P. J. Ve Schaufeli, W. B. (2001). "From Inequity To Burnout: The Role Of Job Stress". *Journal Of Occupational Health Psychology*, 6(4): 303-317
- Torlak, Ö. (2003). Pazarlama Ahlakı Sosyal Sorumluluklar Ekseninde Pazarlama Kararları ve Tüketici Davranışlarının Analizi. İstanbul: Beta Yayınları, 2003, İstanbul.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Celal Bayar Üniversitesi İibf Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17 (2), 183-206.
- Yazıcı, Mehmet, Bankacılığa Giriş, Beta Yayınları, 2011, İstanbul.
- Yeşilada, T., & Yeniçeri, İ. Banka Çalışanları Arasında Yaşanan Rekabet Algısı ile İş Etiği Algısının Etkileşimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 21(1), 161-175.
- Yıldırım, O. (2020). Bankacılık Sistemindeki Gelişmeler ve Türkiye'de Bankacılık Sistemi. *Uluslararası Finansal Ekonomi ve Bankacılık Uygulamaları Dergisi*, 1(2), 63-77.



## Extended Summary

The concept of stress, particularly its physical and mental effects on employees, is of significant importance. Target pressure is identified as a key factor influencing stress levels. The banking sector, characterized by the increasing impact of globalization and digitalization on a daily basis, is known for its high levels of stress and target pressure. Banks, like any other business, operate with the aim of profitability, satisfying their stakeholders, and are social and economic organizations.

Globalization and digitalization have made banks indispensable entities in the economic system. The banking sector, marked by intense competition, requires sustainable profitability, necessitating marketing and sales activities to surpass industry averages. In the banking sector, top managements set marketing and sales strategies, establishing targets for each bank employee, which are closely monitored. The pressure imposed by these goals in line with the strategies devised for banking profitability creates significant target pressure on marketing and sales personnel. Consequently, it has become essential to measure the target pressure experienced by personnel in banks and examine the impact of this pressure on employees.

Various studies in the literature have explored the impact of target pressure in the banking sector. For instance, Daniel (2017) investigated the influence of internal marketing on employee performance in Ethiopian banks, emphasizing the significant impact of pressure felt by internal customers (employees) on performance outcomes. Soyğür (2018) measured and analyzed target pressure on marketing and sales personnel in banks, finding a positive correlation with increased burnout levels, although the causality between target pressure and job stress exhibited an inverse direction. Other studies (Ataman and Oğrak, 2019; Özbek, 2022) have also examined the influence of target pressure on various outcomes such as job satisfaction and burnout.

Moreover, literature has extensively explored job stress in the banking sector, addressing factors such as work hours, targets, and trust (Bakan et al., 2015), as well as the relationship between individual characteristics and job satisfaction (Özaydın and Özdemir, 2014). This research contributes to the existing literature by focusing on the underexplored link between target pressure and work stress in the context of Tokat Province.

The study aims to determine whether bank employees in Tokat Province experience pressure related to sales and marketing targets set by senior management and to analyze the potential impacts of these targets on work stress. The research employs the "Target Pressure Scale" developed by Soyğür (2018) and the "Work Stress Scale" by House and Rizzo (1972). The quantitative survey method was utilized, with an online questionnaire distributed to 360 active bank personnel in Tokat Province. The study found that target pressure has a positive and significant impact on employees' perception of work stress.

Three hypotheses were formulated in line with the research objectives:

H1: Perceived target pressure significantly and positively influences employees' perceptions of work stress.

H2: Demographic characteristics of employees create a significant difference in perceived target pressure.



H3: Demographic characteristics of employees create a significant difference in perceived work stress.

The results supported H1, while H2 and H3 were partially accepted. The research concluded that perceived target pressure among bank employees leads to work stress, aligning with existing literature. Additionally, demographic factors, such as the type of bank, significantly influenced perceived target pressure, with employees in participation banks experiencing less pressure compared to those in private and public banks. Similarly, work experience was found to influence work stress, with employees having 1-5 years of experience reporting lower stress levels than those with 10 years or more.

In contemporary times, banks are actively engaged in developing products to increase their customer base and market shares, as well as organizing campaigns to attract the attention of their customers. In the highly competitive banking sector, marketing and sales have become fundamental objectives for profitability. Marketing and sales targets, in turn, constitute a source of stress for bank personnel. The pressure associated with achieving these targets has also increased for employees striving to meet the given objectives. Target pressure has become one of the factors contributing to job stress among bank personnel. Therefore, the results of the research indicate the adverse consequences of the perceived target pressure on bank employees. It is recommended that bank managers reduce the pressure imposed on employees in terms of targets.

